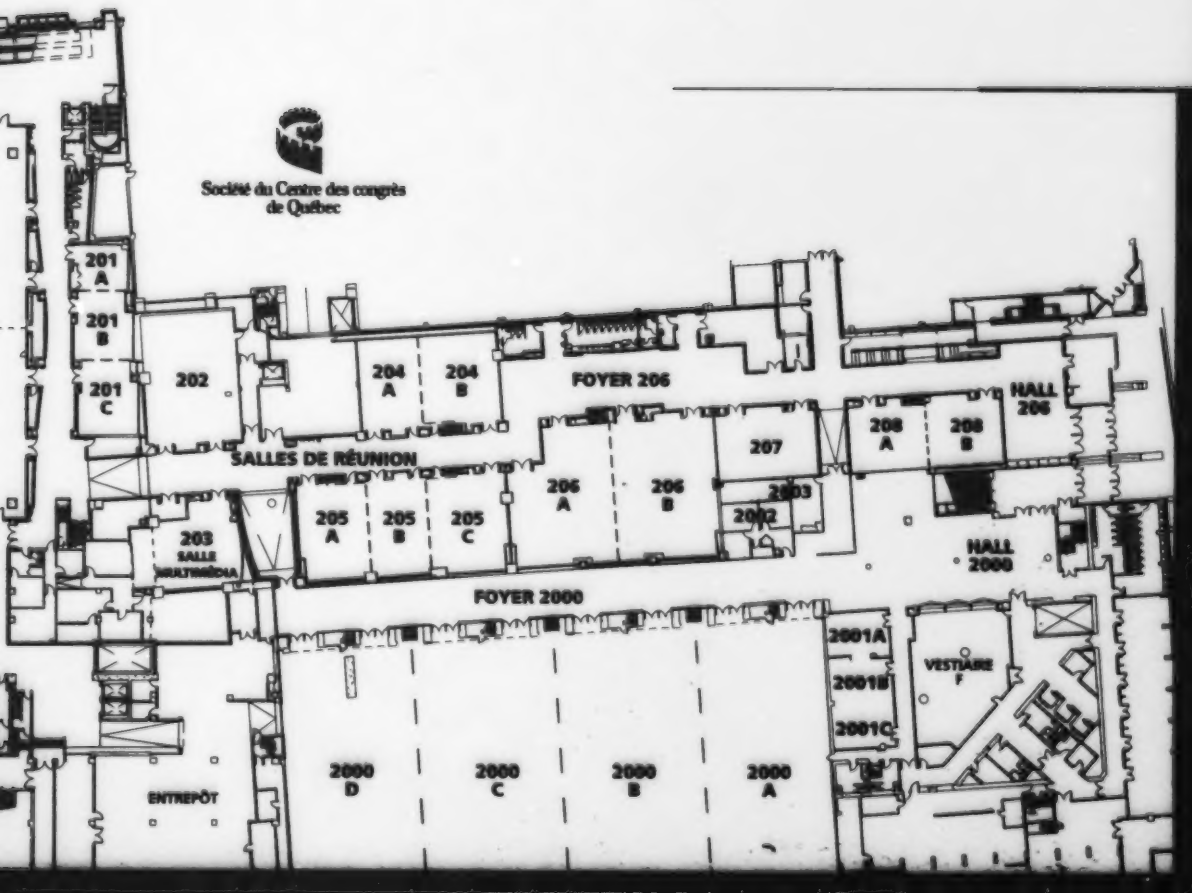
1998-1999


Société du Centre des congrès de Québec
201 A
201 B
201 C
202
204 A
204 B
FOYER 206
HALL 206
208 A
208 B
207
SALLES DE RÉUNION
205 A
205 B
205 C
206 A
206 B
2003
2002
203 SALLE MULTIMÉDIA
HALL 2000
FOYER 2000
2001A
2001B
2001C
VESTIAIRE F
2000 D
2000 C
2000 B
2000 A
ENTREPÔT

Conception graphique | *Éric Ampleman*

Photographies | *Philippe Dupont et Éric Ampleman*

Dépôt légal | *Bibliothèque nationale du Québec, 1999*
Bibliothèque nationale du Canada, 1999

ISBN 2-550-34832-X

Rapport annuel

1998-1999

Société du Centre des congrès de Québec

Gouvernement
du Québec

Le ministre délégué au Tourisme
et ministre responsable de la région
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président
Assemblée nationale
Québec

Monsieur le Président,

À titre de ministre délégué au Tourisme, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de la Société du Centre des congrès de Québec pour l'exercice financier s'étant terminé le 31 mars 1999.

Veuillez recevoir, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Le ministre délégué au Tourisme,

Maxime Arseneau

Québec, août 1999

900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 336
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléphone : (418) 528-8063
Télécopieur : (418) 528-8066

1010, rue Sainte-Catherine Ouest, bureau 555
Montréal (Québec) H3B 1G4
Téléphone : (514) 864-8304
Télécopieur : (514) 864-6988

www.tourisme.gouv.qc.ca

Lettre au ministre

Monsieur Maxime Arseneau
Ministre délégué au Tourisme
Gouvernement du Québec

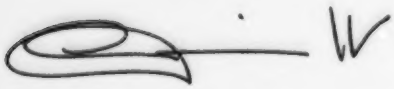
Monsieur le Ministre,

À titre de président du conseil d'administration et de directeur général de la Société du Centre des congrès de Québec, j'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de la Société pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 1999.

Ce document reflète les activités et les réalisations de la Société du Centre des congrès de Québec au cours de la dernière année et présente les états financiers de la Société.

Veuillez recevoir, Monsieur le Ministre, mes salutations distinguées.

Le président-directeur général,



Claude Pinault

Québec, août 1999

Mot du président-directeur général

Le 26 juin 1998, quelques jours après mon arrivée à la direction de la Société du Centre des congrès de Québec, il m'incombait de rédiger le mot du président-directeur général relativement à un exercice financier s'étant terminé près de trois mois auparavant. Il s'agissait alors de relater des faits rapportés par l'équipe de gestion et qui s'étaient déroulés sous la gouverne de mes prédécesseurs concernant le travail accompli et les résultats atteints. Aussi, mon propos s'est-il limité à esquisser ma vision du développement de la Société ainsi que de son niveau d'intervention dans la dynamique économique et touristique régionale.

Aujourd'hui, avec un recul de quatorze mois, il est plus facile de faire rapport des activités réalisées et des résultats obtenus au cours de l'exercice financier couvrant la période comprise entre le 1er avril 1998 et le 31 mars 1999.

Cette première année s'est révélée riche en activités, en occasions d'apprentissage et, surtout, d'adaptation. La singularité du défi de gestion à relever, pour quelqu'un provenant du secteur privé de l'industrie des services, réside principalement dans la nature hybride de la Société : un organisme public exerçant des activités commerciales dans un environnement en perpétuel changement et extrêmement concurrentiel. La réalisation de la vision ainsi que de la mission de la Société suppose le maintien d'un équilibre entre deux enjeux, l'un stratégique, l'autre de gestion, qui ne s'opposent pas forcément mais qui nécessitent des ajustements qui les lient le plus harmonieusement possible. L'enjeu stratégique, d'une part, consiste à commercialiser un centre de congrès auprès des communautés d'affaires nationales et internationales, à l'heure de la globalisation des marchés où l'offre en matière de congrès se développe à une vitesse fulgurante, où la technologie éclipse les frontières et où la concurrence est impitoyable. D'autre part, l'enjeu de gestion consiste à administrer une société d'État à l'intérieur de paramètres réglementaires, administratifs et financiers propres à un organisme gérant des fonds publics.

Ainsi, la singularité du défi à relever, décrite précédemment, devient donc une condition fondamentale à la réussite des stratégies de différenciation visant à positionner avantageusement le Centre des congrès de Québec par rapport aux autres centres de congrès avec lesquels il est en concurrence.

Au surplus, la capacité du Centre à se différencier sur la base d'une expérience de service totalement satisfaisante est tributaire d'un choix judicieux de ses sous-traitants. Pour réaliser cette promesse de service totalement satisfaisante, je m'étais fixé huit objectifs généraux et spécifiques :

1° Assurer la continuité et mener à terme le réalignement administratif et de dynamisation des efforts de vente entrepris par l'équipe de gestion sous la gouverne de mon prédécesseur. À titre d'exemple, signalons la mise en œuvre des recommandations énoncées par le Vérificateur général du Québec dans ses deux rapports de vérification particulière de 1998 ainsi que la réalisation d'outils de gestion et de contrôle de premier niveau.

2° Établir un style de gestion souple et respectueux du capital intellectuel (compétence et expertise) du personnel en place, ce dernier représentant l'actif principal de la Société et son premier auditoire stratégique. Plus spécifiquement, cet objectif consistait à stimuler, libérer et dynamiser le formidable potentiel créatif d'un personnel ayant vécu le

passage de quatre dirigeants au cours des trois premières années, en plus d'avoir été fortement secoué par les circonstances ayant entraîné l'intervention du Vérificateur général du Québec. Pour ce faire, il fallait procéder d'abord à une désacralisation de la fonction, de manière à pouvoir exercer un leadership authentique et mobilisateur par l'adoption d'un style de gestion humaniste, mais non complaisant, axé sur le travail d'équipe, centré sur l'atteinte et l'évaluation de résultats, caractérisé par la rigueur, la transparence et la flexibilité de ses modes de gestion.

3° Amorcer un exercice de révision des processus administratifs de manière à trouver et à maintenir le juste équilibre entre le souci d'offrir à la clientèle du Centre des services et un équipement de très haute qualité et celui d'optimiser et de maximiser l'impact ainsi que l'efficacité de ses activités de commercialisation. Cet exercice doit tenir compte de la nécessité d'exigences minimales et suffisantes requises afin de permettre à la Société du Centre des congrès de Québec de s'acquitter convenablement de ses obligations en tant que société d'État et fiduciaire de fonds et de biens publics.

4° Créer au sein du conseil d'administration une dynamique qui stimule la participation de chacun de ses membres en améliorant le niveau d'information de gouverne dont ils disposent, de manière à leur permettre de pouvoir évaluer et influencer la performance de la Société et, ainsi, s'acquitter pleinement de leurs responsabilités. En guise d'exemples signalons, entre autres, la création du *Cahier de l'administrateur*, l'élaboration d'un cahier de réunion étoffé (sujet, justification, enjeux en cause, options possibles et recommandations suggérées), ainsi que l'intervention aux séances du conseil d'administration des gestionnaires concernés par les sujets principaux inscrits à l'ordre du jour. Cet objectif permet aux administrateurs d'obtenir une information pleine et entière de première main.

5° Lancer un processus de consultation du personnel de la Société afin de produire le premier plan d'affaires de la Société : le *Plan d'affaires 1999-2004*. Ce plan pose un regard stratégique sur le développement de la Société pour les prochaines années. L'utilisation du terme « plan d'affaires » plutôt que « plan de développement stratégique » témoigne de sa mission : commercialiser le Centre des congrès de Québec auprès des clientèles et marchés géographiques cibles. Ce processus a donc permis d'établir les valeurs d'entreprise et de gestion fondamentales qui dictent, tant par la lettre que par l'esprit, le fonctionnement de la Société et les principes directeurs qui encadrent ses actions, cernent ses stratégies et tactiques dans la réalisation de sa vision : *être reconnu comme un centre de congrès de calibre international qui offre une expérience de service totalement satisfaisante*. Parmi les pièces maîtresses de ce plan, on retrouve un plan d'action pour l'année 1999-2000 découlant des orientations stratégiques et des axes d'intervention retenus, et précisant, pour chacune des actions, les personnes responsables, l'objectif poursuivi, l'échéancier, la cible à atteindre et l'indicateur de mesure des résultats. À ce plan d'action, le premier à être réalisé, s'ajoutent le *Plan marketing quinquennal 1996-2000, mise à jour 1999 et prévisions 1999-2004*, de même que le *Plan de communication 1999-2000*.

Ce plan d'affaires se veut le plus cohérent et convergent possible avec les principales orientations stratégiques contenues dans la Politique de développement touristique du gouvernement du Québec, rendue publique en 1998 :

- Poursuivre le virage client.
- Consolider les marchés actuels et en conquérir de nouveaux.
- Élargir la concertation en vue d'un développement touristique durable et responsable.
- Consolider le financement de l'industrie touristique.

6° Réaliser, conjointement avec Tourisme Québec et l'Office du tourisme et des congrès de la Communauté urbaine de Québec, une étude d'impact économique à partir d'un nouveau modèle d'analyse basé sur la provenance des délégués. Qui plus est, ce nouveau modèle a même fait l'objet d'une présentation devant le Travel and Tourism Research Association, à l'occasion d'un congrès international que cette association a tenu à Halifax en juin 1999. Cette étude est d'une importance

capitale pour un centre de congrès puisque c'est à partir des résultats d'une telle étude, conjugués aux efforts de maximisation des revenus autogénérés par ce dernier, que l'on peut véritablement apprécier la contribution au développement économique (argent neuf, création et maintien d'emplois, soutien au développement de secteurs clés, etc.) d'un tel équipement pour la région et le Québec.

7° Compléter mon apprentissage du milieu des centres de congrès en participant à des congrès regroupant des dirigeants de tels équipements et en visitant d'autres centres afin d'acquérir une expérience « terrain » de ce qui se fait ailleurs sur nos marchés géographiques cibles porteurs (Canada et États-Unis).

8° Accroître le niveau de participation, de collaboration et d'intégration du Centre des congrès de Québec à la dynamique régionale, particulièrement auprès des milieux touristiques et d'affaires. L'objectif principal consiste non seulement à s'assurer d'une large et complète compréhension des intervenants socioéconomiques et politiques de la contribution du Centre en tant qu'outil de développement économique de la région de Québec, mais aussi à faire en sorte que l'action de la Société soit la plus cohérente et convergente possible.

À cet égard, l'implication de représentants de la Société au sein du conseil d'administration de l'Office du tourisme et des congrès de la Communauté urbaine de Québec ainsi qu'au conseil d'administration de la Chambre de commerce et d'industrie du Québec métropolitain, de même que leur participation au sein de plusieurs comités *ad hoc* (liaisons aériennes, autocars touristiques, etc.) constituent des actions concrètes d'implication dans la dynamique régionale.

Ces objectifs paraissaient fort ambitieux à réaliser ou même à amorcer à mon arrivée en poste, si l'on considère le climat organisationnel fragilisé par les perturbations récentes qu'avait connues la Société et l'impact qu'auraient plusieurs de ces objectifs sur la culture et les pratiques organisationnelles. L'atteinte récente de ces objectifs, et leur dépassement dans le cas de plusieurs, s'est réalisée grâce à la confiance, la collaboration et l'engagement que m'a accordés chacun des employés de la Société et grâce à l'adhésion et au support constant de l'équipe de gestion, sans oublier le soutien compétent et éclairé de mes collègues du conseil d'administration.

En rétrospective, lorsque l'on regroupe la démarche de gestion et de planification amorcée au cours de la période couverte par le présent rapport, d'une part, et l'Énoncé de politique sur la gestion gouvernementale, soit une gestion axée sur les résultats et non sur les processus, je ne peux que me réjouir que la Société du Centre des congrès de Québec soit déjà inscrite dans la poursuite des objectifs visés par la réforme du cadre de gestion de la fonction publique.

Faits saillants 1998-1999

Sur le plan administratif

- Production d'un premier plan d'affaires (1999-2004).
- Établissement d'un premier plan d'action annuel (1999-2000) intégré.
- Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec.
- Développement d'une nouvelle méthodologie d'analyse des impacts économiques du Centre des congrès de Québec.
- Établissement d'une méthode d'évaluation du taux d'occupation.
- Élaboration et réalisation d'un programme d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.
- Élaboration d'une méthode d'évaluation du prix de revient moyen global et par événement.
- Dépassement de 29 % des objectifs de vente.

Sur le plan financier

(en comparaison avec l'exercice 1997-1998) :

- Augmentation du nombre d'événements de 44 %.
- Augmentation des revenus totaux de 111 000 $.
- Diminution des frais d'événements de 173 000 $.
- Diminution des frais d'opération et d'administration de 434 000 $.
- Diminution de la subvention de fonctionnement de 1 638 000 $.
- Accroissement du niveau d'autofinancement de 7 % (il n'augmente que de 3 % si l'on tient compte des taxes foncières, lesquelles représentaient, en 1998-1999, l'équivalent de 104 % des revenus d'événements).

Coup d'œil sur les principaux dossiers qui retiendront notre attention au cours de l'exercice débutant le 1er avril 1999 et se terminant le 31 mars 2000

- Mise à jour et application du plan d'affaires afin de dresser le bilan de l'année écoulée et de recentrer certaines stratégies et actions de manière à ajuster notre tir en fonction d'un environnement économique et concurrentiel en perpétuelle mutation. Aussi, s'ajouteront aux documents stratégiques déjà inclus dans le plan d'affaires une planification financière quinquennale comprenant un cadre financier ainsi qu'un plan quinquennal d'immobilisations, un plan triennal de formation, un plan de développement technologique ainsi qu'un plan de développement spécifique de notre programme de sollicitation de congrès « le Cercle des Ambassadeurs ».
- Établissement d'indicateurs de performance primaires et secondaires tel le raffinement de la méthode d'analyse du prix de revient des événements.
- Création d'un tableau de bord de gestion à l'intention des administrateurs et des gestionnaires de la Société.
- Raffinement des mécanismes de contrôle et de gestion.
- Réalisation des actions contenues au *Plan d'action 1999-2000*.
- Établissement d'un protocole de partenariat avec l'Université Laval afin de maximiser le nombre de congrès scientifiques et universitaires, principalement sur les marchés extérieurs.
- Réalisation de l'étude d'impact économique des événements qui se sont tenus au cours de 1998-1999 et de 1999-2000 (an 3 et an 4) selon le modèle de simulation intersectorielle de l'Institut de la statistique du Québec.

Le conseil d'administration

Monsieur Claude Pinault
Société du Centre des congrès de Québec
Président du conseil et directeur général
Société du Centre des congrès de Québec

***Monsieur Bruno Roussin**, président-directeur général*
Société immobilière Bruno Roussin
Vice-président du conseil d'administration
Société du Centre des congrès de Québec

***Me Sylvie Godbout**, secrétaire de la Société et responsable des affaires juridiques*
Société du Centre des congrès de Québec
Secrétaire du conseil d'administration
Société du Centre des congrès de Québec

***Monsieur Pierre Boucher**, président et directeur général*
Commission de la capitale nationale

***Monsieur Pierre Labrie**, directeur*
Office du tourisme et des congrès de la Communauté urbaine de Québec

***Monsieur François Noël**, M.B.A., Adm.A., CMC*
Raymond Chabot Inc.

***Me Sylvie Tremblay**, notaire*
Tremblay, Cossette, Gaudreau & Associés

***Madame Carole Voyzelle**, présidente-directrice générale*
Parc technologique du Québec métropolitain

***Monsieur Yvan Desgagnés**, président*
Exposition maritime Saint-Joseph-de-la-Rive
(A démissionné comme membre du conseil d'administration le 16 octobre 1998.)

***Me Madeleine Scott-Normand**, avocate*
(A démissionné comme membre du conseil d'administration le 10 décembre 1998.)

Le comité de gestion

Monsieur Claude Pinault
Président-directeur général

Monsieur Guy Vachon
Directeur principal aux opérations

Monsieur Jean-Nil Proulx
Directeur de l'exploitation de l'immeuble

Monsieur Gilles Méthé
Directeur des services à la clientèle

Monsieur Alain Winter
Directeur du marketing et des ventes

Madame Jessica Martin
Directrice adjointe aux ventes

Madame Ann Cantin
Directrice des communications

Me Sylvie Godbout
Secrétaire de la Société et responsable des affaires juridiques

Madame Julie Bouchard
Directrice des ressources financières et matérielles

Monsieur Michel Bureau
Directeur des ressources humaines et informatiques

Le profil de la Société

La *Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec* a été adoptée le 15 juin 1993.

Son mandat est d'exploiter et de gérer le Centre des congrès de Québec, d'élaborer des projets de développement ou d'exploitation du Centre des congrès, d'exercer des commerces et autres activités de nature à contribuer au développement du Centre des congrès et d'en assurer l'exploitation, la promotion et l'administration.

Dans l'exécution de son mandat, la Société du Centre des congrès de Québec a choisi de maintenir une structure légère. À ce jour, elle compte 65 employés. Elle favorise la politique du faire-faire par des fournisseurs de biens et services, contribuant ainsi, par sa commercialisation et ses opérations, à générer une valeur ajoutée à l'activité existante et non à se substituer aux organismes déjà en exploitation.

Un premier plan d'affaires

Au cours de l'exercice financier 1998-1999, la Société du Centre des congrès de Québec a procédé à l'élaboration de son premier plan d'affaires.

En premier lieu, l'équipe de la Société a élaboré la mission de la Société qui se lit comme suit :

Promouvoir la région de Québec comme destination du tourisme d'affaires en offrant un équipement et des services de grande qualité pour la tenue d'événements et de congrès.

De cette mission découle la vision de la Société :

Être reconnu comme un centre de congrès de calibre international qui offre une expérience de service totalement satisfaisante.

Par la suite, l'équipe a élaboré les principes directeurs suivants :

- La satisfaction de la clientèle.
- Le personnel constitue l'actif principal de la Société.
- L'innovation et le développement.
- La collaboration et l'intégration.
- Un style de gestion mobilisateur.
- La transparence et l'efficience de la gestion.
- La technologie comme support à l'action humaine.
- L'éthique.
- L'approche de « marketing relationnel ».

Et a déterminé les axes d'intervention qui se présentent comme suit :

- La clientèle.
- L'intégration régionale.
- L'implication de ressources humaines.
- Le développement.
- L'efficience et l'efficacité de gestion.

Ce travail a par la suite permis d'élaborer les grands objectifs et stratégies menant à l'élaboration d'un premier plan d'action.

* Un abrégé du plan d'affaires peut être disponible sur demande auprès de la Direction des communications de la Société du Centre des congrès de Québec.

Les responsabilités attribuées aux opérations couvrent l'ensemble des fonctions et services qui assurent le succès d'un événement. Ces différentes fonctions, selon leur nature, sont regroupées sous deux unités administratives, à savoir la Direction des services à la clientèle et la Direction de l'exploitation de l'immeuble.

La Direction principale aux opérations

Pour sa part, la Direction principale aux opérations coordonne les orientations, les budgets d'exploitation et les actions et s'assure de leur complémentarité, en vue de mettre en évidence le meilleur du Centre des congrès de Québec pour la clientèle qui y séjourne.

Partage d'expertise

Étant donné l'importance du dossier d'agrandissement du Palais des congrès de Montréal et l'expertise développée par le directeur principal aux opérations dans les dossiers de construction majeure au Québec, la Société du Centre des congrès de Québec a accepté, à raison d'environ trois jours semaine, de libérer son directeur principal aux opérations au profit de la Société du Palais des congrès de Montréal.

La Direction de l'exploitation de l'immeuble

Le rôle de la Direction de l'exploitation de l'immeuble est de veiller à la sécurité des personnes et des biens, d'assurer un confort sans compromis dans l'édifice et de conserver des installations de qualité. Sa mission ultime est de veiller à ce que le Centre des congrès de Québec soit le lieu par excellence, à tous égards, pour la tenue d'événements de calibre international.

Exploiter un immeuble, c'est l'entretenir et le rénover, mais c'est aussi le développer par des ajouts judicieux qui permettent un meilleur rendement et une gamme de services plus étendue pour satisfaire la clientèle. Le terme « immeuble » a été choisi en raison de son aspect englobant de la fonction : ce mot couvre aussi bien le bâtiment que l'ensemble des équipements, du mobilier, des aménagements, des terrains, voire des lois et règlements applicables.

Le Centre peut accueillir simultanément 10 500 personnes, ce qui est supérieur à la population de bien des municipalités et villes du Québec. Avec une population de cette envergure, dans un espace maximal de 39 580 mètres carrés, il faut redoubler d'efforts pour assurer la protection des personnes et des biens, la prévention des incendies et le contrôle de foule.

Le soutien technique à la clientèle représente un volet un peu moins connu du mandat de la Direction de l'exploitation de l'immeuble. En effet, plusieurs événements qui se tiennent au Centre soulèvent une complexité technique. Ces cas sont en général soumis à la Direction de l'exploitation de l'immeuble pour en valider la faisabilité et en permettre la réalisation ou encore aider le client à élaborer une solution de rechange réalisable. Mentionnons, par exemple :

- Évaluation des charges sur la dalle de béton lors d'exposition. Exemple : installation de grue, piscine, machinerie lourde, maison.
- Installation d'une cuisine industrielle temporaire dans la salle d'exposition.
- Analyse phytosanitaire et animale.

Au jour le jour

Travaux

La réfection du Centre municipal des congrès de Québec, construit en 1974, était devenue nécessaire en raison de la demande grandissante d'une clientèle toujours croissante. Il fut donc rebaptisé sous le nom de Secteur 2000 et presque entièrement rafraîchi. De la ventilation en passant par l'électricité, l'éclairage, les finis muraux, les plafonds et le tapis, tout a été mis en oeuvre pour donner à ce secteur une allure pouvant satisfaire les utilisateurs habitués à la catégorie haut de gamme du Centre des congrès de Québec. Ce secteur est très prisé par la clientèle en raison de sa polyvalence et comble un besoin pour des salles de grandeur intermédiaire.

De nombreux autres travaux d'amélioration ont permis d'offrir des produits plus complets, un confort supérieur et le maintien de la qualité de l'immeuble.

Le Centre, en tant qu'immeuble, fait partie de l'expérience client. Il doit pour ce faire être accueillant, propre et en bon état. Dans un environnement extrêmement compétitif, il doit de plus maintenir son avance technologique et innover dans l'amélioration de ses produits, pour pouvoir offrir ainsi à la clientèle une expérience de service totalement satisfaisante.

Forum des décideurs

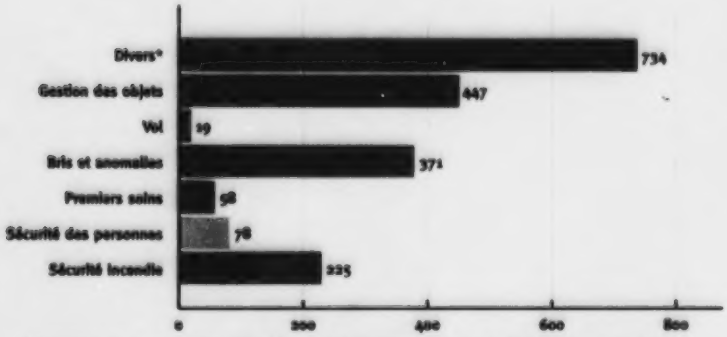
Mesures d'urgence

Forte de son expérience de trois années d'activité, la Direction a procédé à la mise en place d'un nouveau plan de mesures d'urgence qui répond mieux aux besoins et qui couvre une gamme plus complète de situations possibles. Ce plan est supporté par un manuel de procédures normalisées qui viennent encadrer les actions en situation d'urgence. Une cellule de gestion de crise a été créée afin d'assurer le meilleur contrôle possible de la situation, un lien direct avec les médias et une reprise des activités rapide et efficace. De plus, une entente est intervenue avec la Protection civile du Québec pour que le Centre soit le site pour l'établissement du Centre de coordination pour la Communauté urbaine de Québec.

La gestion des produits dangereux, tels que gaz propane, solvant, produits chimiques pour la mécanique, a fait l'objet d'une attention particulière depuis l'ouverture du Centre. À cet effet, tout le personnel de la Direction et des sous-traitants a été formé selon le programme Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT). Cette année, la dernière phase du programme a été complétée avec la mise en place d'un registre central et de registres secondaires et la consignation de ce programme dans un guide de fonctionnement. De plus, des exercices de déversement ont été réalisés avec le personnel afin de le familiariser avec le chariot d'intervention. Ce chariot comprend entre autres des bâches, du matériel absorbant, des estacades et autres éléments permettant d'agir rapidement dans les cas de déversement.

Sécurité

Particulièrement actif cette année, le service de sécurité a constaté une augmentation du nombre de rapports d'intervention : 1 369 rapports, au 31 mars 1999, comparativement à un peu moins de 1 000 en 1998. Cette augmentation est directement reliée à la croissance de la clientèle et des visiteurs et à l'efficacité d'une stratégie de différenciation centrée sur l'expérience de service totalement satisfaisante.



* L'expression Divers comprend les dégâts d'eau, les bris d'équipement, la recherche d'individus, le contrôle d'accès, etc.

Rapports de sécurité rédigés dans l'année

Le taux de satisfaction démontre que les services, les produits, l'équipement et le bâtiment gardent un haut niveau de compétitivité face à la concurrence et demeurent un élément distinctif et de fierté.

Évaluation de la satisfaction de la clientèle relativement à l'immeuble

Efficacité énergétique

Une étude énergétique, effectuée en mars 1999 par un consultant, a permis de valider que la consommation de gaz et d'électricité était à son plein niveau d'efficacité. L'efficacité énergétique représente une préoccupation constante pour l'équipe de la Direction de l'exploitation de l'immeuble, qui travaille activement à lui trouver des points d'amélioration. À titre d'illustration, cette année, le Centre a utilisé 9 115 800 kWh, soit l'équivalent de 304 maisons unifamiliales qui abritent une famille de quatre personnes.

L'évolution des coûts d'exploitation d'un centre de congrès dépend de l'affluence et du vieillissement de l'immeuble. Le contrôle des coûts représente donc un défi de tous les instants. Ainsi, il importe de souligner que les coûts énergétiques n'ont augmenté que de 6,3 % tandis que le nombre d'événements accueillis a augmenté, lui, de 44 %.

Tournée vers l'avenir

L'année 1999-2000 permettra à la Direction de l'exploitation de l'immeuble de concrétiser plusieurs dossiers amorcés cette année, notamment :

- Début de formation du personnel de sécurité à titre de premier répondant.
- Entrée en fonction du service de premier répondant et sa diffusion parmi les avantages du Centre et les services offerts.
- Lancement de nouveaux appels d'offres pour la sous-traitance.
- Test des nouveaux modes de fonctionnement, en particulier le contrôle de la vapeur, pour tenter de diminuer davantage la consommation énergétique.
- Programme de réduction des coûts d'entretien.

La Direction des services à la clientèle

Le rôle de la Direction des services à la clientèle consiste à planifier, à coordonner et à réaliser les nouveaux événements attirés par l'équipe des ventes ainsi que les événements récurrents. Que l'on pense à l'aménagement des salles, la signalisation dynamique, la téléphonie, la coordination des événements, l'accueil, l'audiovisuel, l'alimentaire ou encore aux services techniques spécialisés, tous ces secteurs clés relèvent de la Direction des services à la clientèle. Ces services ont d'ailleurs généré au cours de la dernière année 58 % des revenus d'événements de la Société, le reste provenant de la location d'espace.

Dans un marché où le nombre et la taille des centres de congrès augmentent constamment et où tous rivalisent dans la course à la nouvelle technologie, la Société du Centre des congrès de Québec mise sur l'excellence des services à la clientèle pour se démarquer. Pour y arriver, elle doit compter sur :

- Une équipe professionnelle ayant une excellente connaissance du produit.
- Un accueil personnalisé et courtois.
- Un immeuble fonctionnel, bien entretenu et flexible.

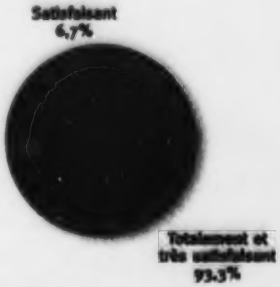
Au jour le jour

Satisfaction de la clientèle

Au cours de l'année 1998-1999, la Direction des services à la clientèle a mis de l'avant un questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle. Ce nouvel outil d'évaluation s'ajoute au rapport rédigé par le coordonnateur après chaque événement.

Le questionnaire est envoyé systématiquement à tous les clients ayant tenu un événement au Centre afin qu'ils fassent connaître l'évaluation de l'expérience humaine vécue en cours de préparation et lors de leur séjour au Centre. Il touche différents services et porte sur différents vecteurs tels l'attitude, la disponibilité, l'efficacité, la ponctualité, la qualité des intervenants ainsi que des équipements.

Du 1er septembre 1998 au 31 mars 1999, 80 questionnaires ont été envoyés à la clientèle. Ce questionnaire qui traite, entre autres, de la satisfaction de la clientèle relativement au personnel de vente, de coordination et d'accueil, à l'immeuble, aux télécommunications, au transport aérien et à l'environnement externe nous a permis d'obtenir 24 réponses, ce qui équivaut à 30 % de taux de réponse. Ces résultats sont suffisamment nombreux pour être révélateurs de la satisfaction de la clientèle.



Évaluation globale de la satisfaction de la clientèle

Guide du client

Afin de faciliter le travail et la préparation des événements par nos clients, la Direction a produit un guide complet remplaçant les outils partiels et temporaires utilisés depuis l'ouverture.

Coordination

Le grand défi de l'équipe de coordination des événements consiste à maintenir la qualité du service malgré la croissance du nombre d'événements, tout en limitant les coûts qui y sont reliés. Pour y arriver, deux coordonnateurs adjoints, disponibles sur appel, ont été embauchés et formés afin d'épauler les cinq coordonnateurs d'événements. En plus de renforcer l'équipe, ces deux nouveaux coordonnateurs permettent de faire face à un plus grand nombre d'événements. D'ailleurs, la Société compte énormément sur

l'équipe de la coordination pour atteindre ses objectifs de satisfaction de la clientèle puisqu'elle accompagne et soutient de façon continue et constante chacun des clients tout au long de la préparation et de la réalisation de leurs événements et coordonne le travail des sous-traitants. Le questionnaire révèle d'ailleurs une très grande satisfaction à cet égard, ce que confirment les nombreuses lettres de satisfaction que nous recevons.

Évaluation de la satisfaction de la clientèle relativement à l'équipe de la coordination

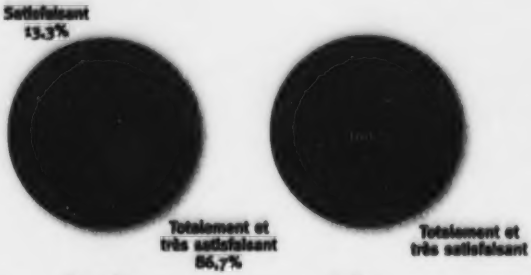
Support aux événements

Sept employés supportent l'équipe de coordination dans la supervision et la réalisation des différents volets de l'organisation d'un événement : technique, montage de salle, montage des expositions, accueil, billetterie et vestiaire, téléphonie, signalisation dynamique, gestion des commandes.

Ils analysent les besoins, transmettent l'information aux sous-traitants et fournisseurs, prévoient les besoins en personnel en plus de travailler régulièrement à l'amélioration du matériel et des modes de fonctionnement.

Téléphonie

À l'intérieur du centre des congrès, la Société distribue et installe les lignes téléphoniques et loue les appareils nécessaires aux organisateurs et exposants. Pour ce faire, les clients peuvent compter sur une infrastructure de câblage au cuivre de catégorie 5 supportant des vitesses allant jusqu'à 100 megabits. Le Centre offre aussi des liens RNIS et des liens par fibre optique. Ce niveau de capacité technologique place le Centre des congrès de Québec parmi les centres les plus évolués en ce domaine.



Évaluation de la satisfaction de la clientèle relativement à la téléphonie

Signalisation dynamique

Le Centre des congrès de Québec met à la disposition de sa clientèle un service de signalisation dynamique supporté par près d'une centaine de moniteurs répartis à travers les aires de circulation et de préfonction.

Ce système multimédia peut transmettre aux différents moniteurs, contrôlés soit individuellement ou simultanément, des vidéotextes pleine couleur, des images fixes et de la vidéo animée, selon des horaires et intervalles programmés préalablement ou simultanément à l'événement. Le responsable d'un événement ou d'un congrès a donc la possibilité d'informer ou encore d'annoncer une activité grâce à un système accessible à tous, et ce, dans l'ensemble du Centre. En 1999-2000, le Centre accroîtra d'ailleurs ses démarches de vente d'espace publicitaire.

---

[1] En excluant l'opération de la billetterie des Floralies 1997 de la comparaison entre les deux années, les revenus de services démontreraient une majoration de 25,9 % au lieu d'une diminution de 11,2 %; par ailleurs, la diminution des frais d'événements serait de 15,3 % au lieu de 17,8 %.

Ce système de signalisation, pour lequel le Centre a reçu de nombreux éloges, a été conçu spécialement par ACME Multimédia pour le Centre des congrès de Québec. Depuis, il a été vendu à d'autres centres de congrès tels celui de Montréal, de Vancouver, d'Atlanta et de Charlotte en Caroline du Nord.

Sous-traitance

La Direction des services à la clientèle supervise différentes unités de sous-traitance : aménagement des salles, accueil, audiovisuel et alimentaire. Elle doit assurer un encadrement de tous les instants afin que les services rendus par les quelque 400 employés répondent de façon totalement satisfaisante aux exigences de la Société, car, **dans la très grande majorité des cas, ce sont les seuls employés que les visiteurs rencontreront.**

À cette fin, la Direction prépare à l'intention des sous-traitants des activités de formation sur mesure. Au cours de l'année 1998-1999, plusieurs formations de ce type, axées sur le service à la clientèle et l'utilisation des équipements, ont eu lieu. L'impact positif de ces formations transparaît dans la satisfaction de notre clientèle. En effet, le personnel des sous-traitants joue un rôle actif dans l'atteinte des objectifs de la Société. Par le fait même, ceux-ci doivent partager ce désir de dépassement des attentes de la Société.

Perfectionnement

Livrer un excellent service exige que l'équipe connaisse les tendances de l'industrie et la réalité de la concurrence. Des représentants de la Direction des services à la clientèle ont donc participé à diverses activités de formation ou de perfectionnement. Ces dernières leur ont permis d'établir un réseau de contacts qui facilite les échanges d'information avec les centres reconnus parmi les plus performants.

- Première partie du cours « Public Facility Management School » donné à Oglebay par l'International Association of Auditorium Manager (IAAM).
- Congrès de l'IAAM à San Francisco.
- Congrès spécialisé International Convention Centre Conference organisé par l'IAAM à San Diego, combiné à la visite des centres de congrès de Los Angeles, Long Beach et Anaheim.

Tournée vers l'avenir

L'année 1999-2000 verra l'équipe de la Direction des services à la clientèle encore plus à l'affût des façons de se démarquer. La participation aux congrès de l'industrie à l'échelle canadienne, nord-américaine et internationale ainsi que la mise sur pied de programmes d'échange avec d'autres centres permettront au Centre des congrès de Québec de se distinguer comme un centre offrant une expérience client totalement satisfaisante.

Par ailleurs, afin d'obtenir plus d'information sur la perception du service offert, un nouveau questionnaire d'évaluation, cette fois destiné au grand public, sera développé et placé à des endroits stratégiques du Centre, dès septembre 1999. D'autres projets sont également à l'étude pour l'année 1999-2000, mentionnons :

- Recherche de revenus attribuables aux placements médias pour la signalisation dynamique.
- Identification de nouvelles sources de revenus de redevances.
- Offre de nouveaux services en collaboration avec le Service des communications.
- Implantation d'un centre d'affaires.

Salon national de l'habitation de Québec (montage)

La Direction du marketing et des ventes

Responsable de la mise en marché du Centre des congrès de Québec, la Direction du marketing et des ventes assure le positionnement concurrentiel de celui-ci sur les marchés cibles. Elle favorise un taux d'occupation optimal tout en maximisant les retombées économiques générées pour la région. Outre la planification marketing annuelle et la réalisation des stratégies et des concepts publicitaires et promotionnels, elle dirige et supporte les efforts de sollicitation et de représentation de l'équipe des ventes.

Contrairement à bien des centres de congrès, l'approche intégrée en matière de promotion et vente contribue directement au succès passé et à venir de la force de vente de la Société. Ainsi, l'équipe de vente du Centre se singularise par une approche de vente intégrée en exécutant les activités de vente suivantes : promotion de la ville en complémentarité avec l'action de l'Office du tourisme et des congrès de la Communauté urbaine de Québec, positionnement du Centre, ciblage et préqualification des clients (prospection), réalisation d'activités de démarchage (sollicitation), de location d'espace et d'hébergement.

En 1998-1999, la Société a consacré 14 % de son budget d'opération[1] en effort de commercialisation du Centre auprès des diverses clientèles et marchés géographiques, soit 438 255 $ en publicité, promotion et activités reliées aux ventes.

Au jour le jour

Événements

C'est par un bilan positif que s'achève la 3e année d'activité du Centre des congrès de Québec. En 1998-1999, le Centre a accueilli 39 congrès[2], 52 réunions[2], 19 salons et 20 spectacles/banquets, dépassant ainsi de 29 % les objectifs de vente établis dans la mise à jour 1998 du plan marketing quinquennal.

Le segment congrès équivaut à 30 % du mix total des événements accueillis et se répartit en 28 congrès associatifs et 11 congrès corporatifs, alors qu'il équivalait à 41 % l'année précédente. Cette diminution s'explique par l'augmentation de l'importance des autres segments particulièrement celui des réunions (52 événements en 1998-1999, comparativement à 18 en 1997-1998). La répartition par marché au cours de l'année 1998-1999 révèle les résultats suivants :

Répartition des congrès par marché

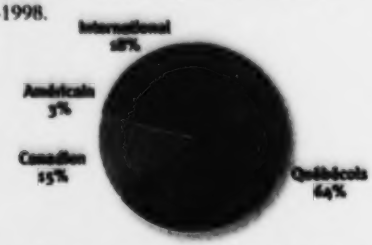
Marché géographique	Objectifs	Résultats	Atteinte des résultats par marché en %
International	12[3]	7	58
Américain	1	1	100
Canadien	4	6	150
Québécois	22	25	114

[1] 3 088 950 $, soit les frais d'opération et d'administration (sauf traitements et avantages sociaux et créances irrécouvrables).

[2] Ces résultats, 39 congrès et 52 réunions, sont basés sur la nouvelle façon de comptabiliser les événements, soit en fonction de la « date de fin » de l'événement. Auparavant, les événements étaient comptabilisés selon la « date de début ». Ainsi, sur le plan des données financières, il faut soustraire les deux événements de l'an 3 (1 congrès et 1 réunion) puisqu'ils ont déjà été comptabilisés en l'an 2, selon l'ancienne méthodologie. Sur le plan du marketing et des ventes, les ajustements avec la nouvelle méthodologie ont été faits pour les années 1997-1998 et 1998-1999.

[3] Cet objectif avait été fixé dans l'espoir de la concrétisation d'un vol régulier Québec-Paris tel qu'il avait été présenté.

- Le marché des congrès québécois domine toujours avec 64 %; il était de 69 % en 1997-1998.
- Le marché international prend de plus en plus d'importance avec 18 %, comparativement à 15 % en 1997-1998.



Répartition des congrès selon le marché géographique

- Le marché américain représente 3 % alors qu'il était à 12 % en 1997-1998.
- Le marché canadien représente 15 % alors qu'il était à 14 % pour 1997-1998.

De plus, au cours de l'année, l'équipe marketing et ventes a obtenu les engagements ou les contrats de 143 nouveaux événements, c'est-à-dire 34 de plus qu'en 1997-1998, pour la période comprise entre le 1er avril 1999 et le 31 mars 2004, soit jusqu'à l'an 8 d'activité du Centre des congrès de Québec. Le portrait des réservations conclues entre le 1er avril 1998 et le 31 mars 1999 pour les années futures se dessine comme suit :

Portrait des réservations conclues entre le 1er avril 1998 et le 31 mars 1999 pour les années futures

Congrès	An 4 1999-2000	An 5 2000-2001	An 6 2001-2002	An 7 2002-2003	An 8 2003-2004	Réservations an 4 à an 8 Nombre de congrès	% du total congrès*
International	8	7	3	1	0	19	19,2
Américain	5	2	4	4	0	15	15,2
Canadien	13	1	4	1	2	21	21,2
Québécois	22	13	4	4	1	44	44,4

* Le pourcentage est calculé sur le nombre de congrès du marché par rapport au total des congrès, tous marchés confondus.

Ces résultats révèlent que :

- L'activité congrès demeure la priorité absolue en matière de sollicitation. Le mix congrès du carnet de réservations représente 69 % des événements signés ou engagés d'ici mars 2004 (99 sur 143), soit une augmentation de 36 % par rapport à l'année 1997-1998 (99 réservations versus 73).
- Malgré les difficultés de démarchage éprouvées à la fin de l'an 2 (1997-1998) et en début de l'an 3 (1998-1999), le retard estimé a été surmonté par l'équipe de la Direction du marketing et des ventes à la suite d'une vigoureuse restructuration au sein de l'équipe en début 1998.

Publicité

Un nouveau concept publicitaire a été élaboré en 1998-1999 : *Un accueil qui va droit au cœur.*

Ce concept, axé sur les éléments distinctifs de notre destination, s'appuie surtout sur la qualité du service offert par l'ensemble des intervenants impliqués dans la livraison et la production des produits et services dans le but ultime de créer pour chacun des clients une expérience de service totalement satisfaisante.

CENTRE DES CONGRÈS DE QUÉBEC
Un accueil qui va droit au cœur !

Ainsi, la stratégie de communication vise à convaincre la clientèle que l'expérience distinctive qu'elle vivra repose à la fois sur des éléments tangibles (salles, équipements, bâtiments, fonctionnalités) répondant à de hauts standards de qualité ainsi que sur des éléments intangibles reliés davantage au domaine des émotions.

Dans un premier temps, la notion d'accueil est considérée dans son sens spécifique : accueillir, informer, diriger, aider nos visiteurs et clients dès qu'ils entrent dans le Centre. Dans un deuxième temps, elle fait davantage appel à un état d'esprit d'ouverture, de disponibilité entière, d'empressement, d'anticipation des besoins et attentes, d'approche courtoise et personnalisée, le tout empreint d'un profond respect.

En ce qui a trait aux placements médias, un total de 59 parutions ont été effectuées dans 47 publications en 1998-1999.

Tournées de familiarisation et d'inspection

Au cours de l'année, l'équipe des événements spéciaux de la Direction a réalisé 7 tournées de familiarisation et 30 visites d'inspection, alors qu'en 1997-1998, une tournée de familiarisation et 17 tournées d'inspection ont eu lieu.

Les tournées de familiarisation ainsi que les visites d'inspection sont des activités fondamentales dans le processus de décision de nos clients potentiels et, conséquemment, des activités clés de nos stratégies et tactiques de ventes.

De ces visites et tournées, plus de 20 événements ont été confirmés au cours des prochaines années, soit un taux de conversion non négligeable de 54 %.

Activités de familiarisation et d'inspection par marché

ACTIVITÉ PAR MARCHÉ	AN 3 (1998-1999)	AN 2 (1997-1998)
Tournée de familiarisation		
Québécois	1	-
Canadien	3	-
Américain	3	1
International	-	-
Tournée d'inspection		
Québécois	-	-
Canadien	8	3
Américain	14	3
International	8	11

Activités de sollicitation de vente

Au cours de l'an 3, les membres de l'équipe marketing et ventes ont participé à 20 activités de type bourse salons et congrès :

- 15 sur le marché américain,
- 5 sur le marché canadien.

De plus, les sept délégués commerciaux ont réalisé 40 voyages de sollicitation au Québec, au Canada et aux États-Unis, dont 5 présentations de candidature auprès d'organisations internationales où la ville et le Centre des congrès de Québec ont été en compétition avec des villes telles Paris, Sydney, ...

En 1998-1999, c'est 60 activités de sollicitation qui ont été réalisées comparativement à 26, l'année précédente.

Ces activités de démarchage sont des occasions privilégiées pour entrer en contact avec nos clients potentiels, ceux-ci ayant un haut niveau de réceptivité lors de ce type d'activité.

Recherche et bilan des activités

Les activités de l'équipe de recherche ont principalement porté sur la qualification de clients, préalable au travail de sollicitation des délégués commerciaux, et à la réalisation de l'étude exhaustive du calcul de l'impact touristique et économique des événements tenus au Centre en l'an 2, soit la première année complète d'activité depuis l'ouverture en août 1996.

Au chapitre de la qualification de clients, les membres de l'équipe de recherche ont :

- recueilli des listes d'associations et de corporations afin de procéder à l'établissement de profils qui permettront de qualifier de nouveaux clients;
- travaillé à maintenir la base de données à jour;
- assisté les délégués commerciaux dans leur recherche de nouveaux clients;

- supporté le travail du Cercle des Ambassadeurs dans la recherche d'organisations internationales ayant un chapitre local et en identifiant les ambassadeurs potentiels membres de ces associations.

À la suite de la publication, à l'automne 1997, des chiffres de retombées économiques de la première année d'activité du Centre, l'équipe de recherche de la Société en collaboration avec Tourisme Québec et l'Office du tourisme et des congrès de la Communauté urbaine de Québec (OTCCUQ) se sont entendus pour revoir et étoffer la méthodologie.

Ainsi, pendant l'exercice financier 1998-1999, plusieurs étapes du projet ont été réalisées :

- Élaboration du concept retenu en collaboration avec l'OTCCUQ.
- Échantillonnage d'événements tenus au Centre des congrès de Québec. Une enquête a été effectuée auprès des organisateurs d'événements pour recueillir l'ensemble de leurs dépenses, le nombre de participants et leur provenance.
- Recensement de 87 des 90 événements tenus au Centre pendant l'an 2, soit du 1er avril 1997 au 31 mars 1998. Le sondage visait à connaître le nombre exact de participants selon leur origine.
- Saisie des données recueillies, traitement des données et des statistiques utilisées pour les compléter.
- Rédaction d'un rapport préliminaire sur les dépenses générées par les événements tenus.
- Préparation du document de méthodologie.
- Simulation à l'Institut de la statistique du Québec.
- Rédaction du rapport final.

Ventilation de l'impact total (an 2 1997-1998)

	Hors Québec (Canada et étranger)	Hors région de Québec	Région de Québec (Régions 03 et 12)	Impact économique
Main-d'œuvre (personnes-année) (en milliers de dollars)	**211 emplois**	**381 emplois**	**278 emplois**	**870 emplois**
Valeur ajoutée au coût des facteurs	7 004	12 562	15 455	35 021
Autres productions et subventions	49	84	58	191
Taxes indirectes	2 103	3 785	1 102	6 990
Importations (fuites)	6 192	11 104	3 195	20 491
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
moins : Importations (fuites)	6 192	11 104	3 195	20 491
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

L'ensemble des 87 événements a généré 127 774 nuitées.

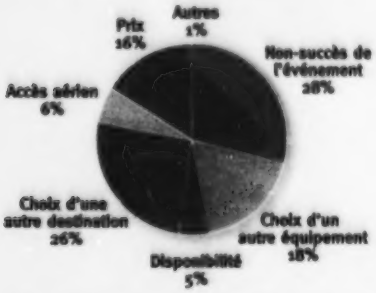
Ventilation de l'impact sur la main-d'œuvre, la rémunération et la valeur ajoutée par secteur d'activité (en millions de dollars - an 2 1997-1998)

	Hors Québec (Canada et étranger)	Hors région de Québec	Région de Québec (Régions 03 et 12)	Impact économique
Hébergement	1,3	2,3	-	3,6
Restauration	1,5	2,6	1,3	5,4
Culture et divertissement	0,7	1,2	-	1,9
Commerce de gros et détail	0,8	1,3	0,6	2,7
Services divers	0,35	0,65	1,8	2,8
Centre des congrès	-	-	8,7*	8,7

* La nature de notre entreprise étant reliée à l'industrie touristique, les sommes associées à l'exploitation de la SCCQ appartiennent, au niveau du modèle intersectoriel, au secteur d'activité (203), soit la culture et le divertissement.

Bilan des efforts de vente non concluants

Au cours de l'année 1998-1999, il nous a été permis d'établir les motifs et les objections externes au Centre qui ont incité les organisations à tenir leur événement dans un autre lieu ou une autre ville.



Raisons d'annulation des événements toutes envergures confondues - An 3

1. **Non-succès de l'événement :**
   Une organisation a réservé de façon tentative une salle et, principalement pour des restrictions d'ordre budgétaire propres à l'organisation, l'événement n'a pas eu lieu.

2. **Choix d'une autre destination :**
   Sur ce plan, Québec était en course contre une ou plusieurs autres destinations et le client potentiel n'a pas choisi Québec. Il s'agit ici d'une première raison évoquée, ce qui n'écarte pas la possibilité que les raisons de prix, d'accessibilité ou de disponibilité d'hébergement aient pesé aussi dans la balance.

3. **Choix d'un autre équipement :**
   18 % des clients ont ici opté pour un autre équipement pour se réunir à Québec (hôtel, Centre de foires, etc.).

4. **Prix :**
   Plus de 16 % des événements qui n'ont pas eu lieu au Centre des congrès de Québec avaient comme raison prioritaire le prix trop élevé de la location. À ce chapitre, beaucoup d'organisations ayant l'habitude de se réunir dans un hôtel ne sont pas habituées à louer des salles puisqu'elles sont offertes gratuitement dans un hôtel.

5. **Accès aérien :**
   Cette donnée qui expose 6 % des raisons générales s'applique davantage aux marchés canadien et américain (33 % des clients), qui font état de cette problématique en tout premier lieu.

6. **Disponibilité :**
   Cette notion s'explique principalement par l'aspect de la disponibilité du Centre en matière de date ou de salles.

Tournée vers l'avenir

Au cours de la prochaine année, les défis sont nombreux pour la Direction du marketing et des ventes. En effet, la mise en application du tout nouveau plan d'affaires de la Société du Centre des congrès de Québec nécessitera une implication accrue de cette équipe tout comme la campagne de promotion spéciale mise de l'avant en avril 1999.

Ainsi, la Direction du marketing et des ventes a, entre autres, prévu les actions promotionnelles suivantes pour l'ensemble des marchés géographiques :

- 8 tournées de familiarisation afin de recevoir et de convaincre des associations et corporations de tenir un événement à Québec et au Centre.
- 35 visites d'inspection devraient permettre de confirmer plus de 20 événements entre 2000 et 2008.
- 42 voyages de sollicitation à travers le monde présenteront Québec comme destination incontournable de congrès ainsi que le Centre à titre de vitrine exceptionnelle du savoir-faire des Québécois et des Québécoises.
- 6 présentations de candidature afin de positionner Québec comme ville hôtesse de congrès internationaux.

Ces actions promotionnelles seront de plus appuyées par une campagne publicitaire intensive principalement sur les marchés québécois et américain.

Des activités récompenses permettront à des clients réguliers de confirmer de nouvelles utilisations d'espace locatif pour les années à venir.

De plus, les efforts consentis au courant de l'année 3 devront être maintenus afin d'atteindre les objectifs de vente et de revenus de location de salles revus à la hausse lors de la mise à jour 1999 du plan marketing quinquennal.

Le Cercle des Ambassadeurs

Créé en novembre 1995, le Cercle des Ambassadeurs est une initiative conjointe de l'Office du tourisme et des congrès de la Communauté urbaine de Québec, de la Chambre de commerce et d'industrie du Québec métropolitain et de la Société du Centre des congrès de Québec. Il a pour objectif de stimuler l'intérêt d'individus capables de parrainer l'organisation d'un congrès d'envergure internationale dans la région de Québec.

Les membres actuels et futurs du Cercle des Ambassadeurs rayonnent dans des champs d'activité généralement spécialisés et sont membres d'associations internationales. Les secteurs actuellement exploités par les représentants de cet organisme sont notamment :

- La recherche et le développement scientifique et technologique, gravitant autour d'organisations comme l'Université Laval et le Parc technologique.
- Les activités internationales des organisations gouvernementales ou paragouvernementales.
- Les ordres professionnels.
- Les arts, la culture et les sports.

Les résultats obtenus sur le marché international sont largement associés aux activités et aux efforts des représentants du Cercle des Ambassadeurs. Au cours de l'année 1998-1999, les contacts établis auprès des ambassadeurs par les délégués de la Société du Centre des congrès de Québec et de l'Office du tourisme et des congrès de la Communauté urbaine de Québec ont permis l'obtention des événements suivants :

- International Conference on Administrative Justice;
- International Conference on Pattern Recognition;
- Congrès des responsables locaux de santé des Amériques;
- XII[e] Congrès international Québec-France et France-Québec;
- 2001 Annual Meeting of the North American Association for the Study of Obesity;
- Winter Cities Forum 2001;
- Sports pour tous 2000.

Le Cercle des Ambassadeurs, dont l'un des mandats est de former, d'informer et de mobiliser les ambassadeurs membres et potentiels, a réalisé plusieurs activités au cours de l'année 1998-1999 :

- Cinq petits déjeuners d'information et de formation, regroupant une moyenne de 35 participants par événement.
- Une activité sociale jumelée à une exposition à l'occasion de Noël.
- De nombreuses rencontres de partenariat avec l'Université Laval.
- L'accueil du recteur, des vice-recteurs et des doyens et doyennes de l'Université Laval au Centre, lors d'une de leur réunion mensuelle, dans le but de faire connaître le Centre et ses atouts.
- Une remise de prix honorifiques aux ambassadeurs qui se sont distingués pendant l'année lors du gala régional des Grands Prix du tourisme.

Buffet - Pfizer

Tourné vers l'avenir

Résolument tourné vers l'avenir, le Cercle des Ambassadeurs sera dynamisé au cours de l'année par un plan d'action qui servira, entre autres, à :

- Concevoir et gérer une base de données dynamique facilitant la recherche de nouveaux ambassadeurs.
- Réaliser des petits déjeuners conférence avec des thèmes variés et efficaces pour l'organisation de congrès.
- Organiser des activités de formation dans le cadre d'un congrès par exemple.
- Gérer de nombreuses activités de motivation, de reconnaissance et de repérage.

Pour ce faire, le Cercle des Ambassadeurs compte s'enrichir d'une ressource affectée à la gestion des activités et des affaires courantes.

Des résultats concrets (du 1er avril 1998 au 31 mars 1999)

Titre	Envergure	Date début	Date fin
[redacted]			
Audiences publiques de la Commission d'accès à l'information*	Québécois	1998/03/04	1998/04/01
Congrès de l'Association québécoise des techniques de l'environnement*	Québécois	1998/03/30	1998/04/03
[redacted]			
Rendez-vous beauté 1998	Québécois	1998/04/03	1998/04/06
Salon Distal	Québécois	1998/04/06	1998/04/07
Colloque annuel en micro-informatique scolaire	Québécois	1998/04/06	1998/04/09
Skiers World Disco	International	1998/04/08	1998/04/08
Congrès de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec (La santé mentale)	Québécois	1998/04/16	1998/04/17
Congrès de la Fédération des caisses populaires Desjardins	Québécois	1998/04/16	1998/04/18
Olympiades des employés des Rôtisseries Saint-Hubert	Québécois	1998/04/20	1998/04/20
Networking 1998	Canadien	1998/04/20	1998/04/21
Sommet de la lecture et du livre	Québécois	1998/04/22	1998/04/23
Salon d'achats et congrès des coopératives en milieu scolaire	Québécois	1998/04/23	1998/04/24
Congrès 1998 de l'Association des offices municipaux d'habitation	Québécois	1998/04/24	1998/04/25
Remise des diplômes CMA 1998 de l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec	Québécois	1998/04/24	1998/04/25
Assemblée des brasseries Molson	Québécois	1998/04/26	1998/04/27
Forum sur le développement social	Québécois	1998/04/26	1998/04/28
Salon des municipalités	Québécois	1998/04/28	1998/05/01
Assises annuelles 1998 de l'Union des municipalités du Québec	Québécois	1998/04/29	1998/05/02
Lancement de produits 1998 de l'Assurance-vie Desjardins-Laurentienne	Québécois	1998/04/30	1998/05/01

* Selon l'ancienne méthodologie (date début événement), ces événements ont aussi été comptabilisés en 1997-1998

Titre	Envergure	Date début	Date fin
[illegible]			
Rendez-vous Canada 1998	International	1998/05/05	1998/05/14
Lancement de produits 1998 de l'Assurance-vie Desjardins-Laurentienne	Québécois	1998/05/07	1998/05/08
Congrès de la Fédération des commissions scolaires du Québec	Québécois	1998/05/08	1998/05/09
Congrès 1998 de l'Association des manufacturiers de bois de sciage du Québec	Québécois	1998/05/12	1998/05/15
Messaging Summit of Lotus development Canada Limited	Québécois	1998/05/13	1998/05/14
Assemblée de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec	Québécois	1998/05/14	1998/05/14
Quebec High School Reunion 1998	Québécois	1998/05/16	1998/05/16
Congrès AGC-AMC 1998	Canadien	1998/05/17	1998/05/20
Réunion fédérale-provinciale et territoriale des ministres responsables des affaires autochtones et des dirigeants d'organismes autochtones nationaux	Canadien	1998/05/18	1998/05/20
Conference of the Métis National Council	Canadien	1998/05/19	1998/05/19
Présentation de Microsoft Canada	Québécois	1998/05/21	1998/05/21
Forum régional sur la pauvreté	Québécois	1998/05/21	1998/05/21
37e congrès mondial de l'Ordre international des anysetiers	Québécois	1998/05/22	1998/05/22
Assemblée annuelle 1998 de Raymond, Chabot, Martin, Paré	Québécois	1998/05/22	1998/05/24
Ducks Unlimited Inc. 61st Annual Convention	Américain	1998/05/25	1998/05/31
Assemblée de Tourisme Québec	Québécois	1998/05/26	1998/05/26
Congrès 1998 de la Fédération des infirmiers et infirmières du Québec	Québécois	1998/05/31	1998/06/05
[illegible]			
Canadian Funeral Trade Show Association Convention	Canadien	1998/06/01	1998/06/04
Expo-congrès Formule sUn	Québécois	1998/06/04	1998/06/05
Dîner reconnaissance du Centre hospitalier universitaire de Québec	Québécois	1998/06/05	1998/06/05
Gala des Octas	Québécois	1998/06/06	1998/06/06
Congrès annuel de l'Association québécoise de pédagogie collégiale	Québécois	1998/06/08	1998/06/10
14th Annual Convention and Exhibition for the Canadian Association of Financial Planners	Canadien	1998/06/09	1998/06/13
10th International Congress on Hormonal Steroids	International	1998/06/16	1998/06/22
VI World Congress of Endometriosis	International	1998/06/29	1998/07/05
[illegible]			
Daughters of Isabella Banquet	Américain	1998/07/29	1998/07/29
RE/MAX International Convention	International	1998/07/30	1998/08/06
[illegible]			
Rencontre régionale du Parti québécois	Québécois	1998/08/29	1998/08/29
[illegible]			
Congrès annuel de la Fédération des clubs de motoneigistes du Québec et super salon du motoneigiste	Québécois	1998/09/10	1998/09/13
Sessions de travail du ministère des Affaires indiennes pour les bases de données	Canadien	1998/09/14	1998/09/16
Séance de formation de Tourisme Québec	Québécois	1998/09/15	1998/09/15
Rencontre des marchands Provigo 1998	Québécois	1998/09/15	1998/09/16
Expo Rencontre Contech 1998	Québécois	1998/09/16	1998/09/16
Assemblée de la Confédération des syndicats nationaux	Québécois	1998/09/17	1998/09/17
1999 Sonata Dealer Meeting	Canadien	1998/09/17	1998/09/21

Titre	Envergure	Date début	Date fin
Présentation de Ascenseurs Drolet KONÉ inc.	Québécois	1998/09/18	1998/09/18
Assemblée générale spéciale de la Fédération des producteurs de porcs du Québec	Québécois	1998/09/18	1998/09/18
Triade '98 (Chalut)	Québécois	1998/09/26	1998/09/27
Triade '98 (Capilex)	Québécois	1998/09/26	1998/09/27
Triade '98 (Cantin)	Québécois	1998/09/26	1998/09/27
Réunion de la Banque Laurentienne	Québécois	1998/09/28	1998/09/30
Rencontre bi-annuelle de l'Association du bureau de congrès de Québec	Québécois	1998/09/29	1998/09/29
Congrès de l'UMRCQ	Québécois	1998/09/29	1998/10/03
Netware 5 Launch	Québécois	1998/10/07	1998/10/07
Conférence de Merrill Lynch Canada	Québécois	1998/10/07	1998/10/07
Réunion des intervenants touristiques régionaux	Québécois	1998/10/07	1998/10/08
Assemblée de Tourisme Québec	Québécois	1998/10/15	1998/10/15
2e Symposium international sur l'industrie ovine	International	1998/10/15	1998/10/17
Assemblée spéciale de la Fédération des caisses populaires Desjardins de Québec	Québécois	1998/10/15	1998/10/17
Lancement octobre 1998 de Merck-Frosst	Canadien	1998/10/17	1998/10/17
Échange 1998 de GGE	Québécois	1998/10/20	1998/10/20
Institute for CorTexT Research and Development - Emotional Intelligence	Québécois	1998/10/21	1998/10/21
Congrès 1998 du regroupement des cabinets de courtage du Québec	Québécois	1998/10/21	1998/10/24
Dîner bénéfice de la Fédération québécoise pour le saumon atlantique	Québécois	1998/10/23	1998/10/23
Magna Product Launch	Canadien	1998/10/27	1998/10/30
Coupe des nations 1998 et Salon vins, bières et gastronomie de Québec	International	1998/10/27	1998/11/02
Les présentations Adobe	Québécois	1998/10/29	1998/10/29
Chrysler Canada Ltd "Product Knowledge Meeting"	Québécois	1998/10/29	1998/10/30
Soirée de gala 1998 du Club Héritage	Québécois	1998/10/31	1998/10/31
Journée de l 'informatique du Québec	Québécois	1998/11/04	1998/11/04
Sodexpo 1998	Québécois	1998/11/05	1998/11/11
L'Amicale Québec	Québécois	1998/11/06	1998/11/07
Congrès de la Chambre des notaires du Québec	Québécois	1998/11/12	1998/11/14
Salon d'achat BMR inc.	Québécois	1998/11/13	1998/11/16
Soirée hommage à Peter Stastny et Michel Goulet	Québécois	1998/11/19	1998/11/19
25e Congrès de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec	Québécois	1998/11/21	1998/11/27
Grand rassemblement du Parti Québécois	Québécois	1998/11/22	1998/11/22
Signatures 1998	Canadien	1998/11/24	1998/11/29
Assemblée du Fonds d'investissement Royal	Québécois	1998/11/25	1998/11/25
Congrès spécial du Syndicat canadien des communications, de l'énergie et des papiers	Québécois	1998/11/27	1998/11/27
Gala du groupe Olymel	Québécois	1998/11/27	1998/11/28
Soirée électorale	Québécois	1998/11/29	1998/11/30
Congrès 1998 de l'Union des producteurs agricoles	Québécois	1998/11/30	1998/12/03

Titre	Envergure	Date début	Date fin
Les prix du Québec	Québécois	1998/12/01	1998/12/06
Audiences publiques de la Commission d'accès à l'information	Québécois	1998/12/02	1998/12/02
Colloque d'Hydro Québec	Québécois	1998/12/02	1998/12/02
Signature Vacations Giants Banquet	Canadien	1998/12/05	1998/12/05
Audiences publiques de la Commission d'accès à l'information	Québécois	1998/12/15	1998/12/16
Veille du Nouvel An 1999	Québécois	1998/12/31	1999/01/01
Salon 1999 Mariage France B. Pronuptia	Québécois	1999/01/07	1999/01/10
1999 Conference of the International Embryo Transfer Society	International	1999/01/09	1999/01/12
Salon Épargne-Placements/ Salon Franchises et Démarrage d'entreprises/ Salon Carrières et Professions/ Salon de l'Immobilier et Salon le Monde des Affaires - Québec, édition 1999	Québécois	1999/01/13	1999/01/18
Canadian Produce Marketing 1999 Convention	Canadien	1999/01/18	1999/01/23
Conférence du Sommet mondial de la nordicité	International	1999/02/01	1999/02/05
Exposition du Sommet mondial de la nordicité	International	1999/02/01	1999/02/05
Skiers World Disco	International	1999/02/15	1999/02/15
Audiences publiques de la Commission d'accès à l'information	Québécois	1999/02/16	1999/02/16
Gala de la Jeune personnalité d'affaires du Québec métropolitain 1999	Québécois	1999/02/19	1999/02/19
Salon de l'Association québécoise des intervenants en fournitures de bureau	Québécois	1999/02/19	1999/02/21
Salon du grand air 1999	Québécois	1999/02/22	1999/03/01
Conseil fédéral spécial / Conseil fédéral de négociation regroupée de la Fédération de la santé et des services sociaux	Québécois	1999/02/23	1999/02/26
Présentation de Microsoft Canada	Québécois	1999/02/24	1999/02/25
Examens des conseillers en gestion des ressources humaines	Québécois	1999/02/27	1999/02/27
Comité de sélection	Québécois	1999/03/01	1999/03/01
Salon Québec vous attend	Québécois	1999/03/04	1999/03/09
Huis clos sur le budget	Québécois	1999/03/08	1999/03/09
Sensibilisation KEROUL	Québécois	1999/03/10	1999/03/10
Gala des Fidéides 1999	Québécois	1999/03/10	1999/03/11
Le forum permanent de Tourisme Québec	Québécois	1999/03/11	1999/03/11
Networking 1999	Canadien	1999/03/11	1999/03/12
Salon national de l'habitation de Québec	Québécois	1999/03/12	1999/03/23
Congrès 1999 du Syndicat de la fonction publique du Québec	Québécois	1999/03/15	1999/03/20
Audiences publiques de la Commission d'accès à l'information	Québécois	1999/03/16	1999/03/16
Présentation des grands premiers ministres de la Commission de la capitale nationale	Québécois	1999/03/16	1999/03/16
Conférence du MRCI - WEB éducation	Québécois	1999/03/18	1999/03/18
Presentation of Herbalife of Canada	Québécois	1999/03/20	1999/03/20
Gala des Grands prix du tourisme 1999 - Région de Québec	Québécois	1999/03/22	1999/03/23
Le forum des décideurs	Québécois	1999/03/24	1999/03/25
Soirée des employés de la Fédération des caisses populaires Desjardins	Québécois	1999/03/25	1999/03/28
Salon Distal	Québécois	1999/03/29	1999/03/30
Skiers World Disco	International	1999/03/31	1999/03/31

Le Service des communications

Relevant directement de la Direction générale, le Service des communications est responsable du rayonnement de la Société du Centre des congrès de Québec ainsi que du Centre auprès des différentes clientèles cibles, de la diffusion de l'information auprès de la presse régionale, nationale et spécialisée, des intervenants du milieu touristique et des partenaires extérieurs du Centre ainsi que de la diffusion et du respect de l'image institutionnelle. De plus, ce service est responsable des communications internes (personnel, administration, sous-traitants).

Pour satisfaire aux exigences de son rôle, le Service des communications doit donc :

- Assurer la production, la rédaction et la publication du matériel promotionnel ainsi que des documents institutionnels adaptés à l'image de marque de la Société et aux clientèles visées.
- S'assurer que l'image du Centre qui est véhiculée traduise bien la qualité et l'excellence des services offerts à sa clientèle.
- Soutenir la présidence et les différentes directions, particulièrement celle du marketing et des ventes dans leurs démarches ou activités de sollicitation.
- Assurer à l'interne et auprès des sous-traitants la diffusion de l'information nécessaire à la poursuite des objectifs de la Société.
- Favoriser la reconnaissance de la Société du Centre des congrès de Québec comme une organisation de premier plan dans la région de Québec.
- Assurer également un lien de communication avec le cabinet du ministre responsable de la Société (ministre délégué au Tourisme) ainsi qu'avec Tourisme Québec en tant que partenaire privilégié de la Société et faisant partie du même portefeuille ministériel.

Au jour le jour

Au cours de l'année 1998-1999, le Service des communications a joué de façon intensive un rôle conseil auprès de la Direction générale dans ses relations avec les différents paliers de gouvernement et les intervenants des milieux touristiques et socioéconomiques de la région de Québec et du Québec. Il s'est entre autres impliqué de façon particulière dans les grands dossiers régionaux tels l'accès aérien et la circulation des autocars touristiques dans le Vieux-Québec.

Activités de relations publiques et de presse

Parallèlement, le Service des communications a continué la mise en application du plan de communication de la Société du Centre des congrès de Québec, réalisant plus de 20 activités de relations publiques destinées, d'une part, aux partenaires socioéconomiques de la région, aux fournisseurs et employés de la Société et, d'autre part, aux médias locaux, nationaux et internationaux.

Des communiqués mensuels sur l'évolution des activités ont été acheminés aux médias et aux partenaires de façon à les tenir informés sur l'évolution du Centre des congrès de Québec. Des conférences de presse axées principalement sur le suivi accordé aux rapports du Vérificateur général du Québec et soulignant l'entrée en fonction du nouveau président-directeur général ont également été réalisées.

De plus, afin de permettre aux médias et à la population de mieux saisir le genre d'activités auxquelles le personnel de la Société s'adonne quotidiennement, les représentants de la presse écrite et électronique ont été invités à venir vivre une journée comme employés du Centre des congrès de Québec. Cette activité a entre autres permis à ceux-ci ainsi qu'à la population de Québec de mieux comprendre la complexité entourant la réalisation d'un événement comme un congrès ou une exposition.

Une activité a également été élaborée à l'intention des chauffeurs de taxis de la grande région de Québec leur permettant d'avoir accès au Centre et de réaliser l'importance de leur rôle dans l'expérience client que le Centre désire offrir à sa clientèle.

Une autre activité destinée cette fois au personnel de la Société a permis à celui-ci, le temps d'une journée, de comprendre l'importance du rôle de chacun dans l'organisation, de stimuler l'esprit d'équipe et de favoriser les échanges d'informations entre les différentes directions. Réalisée en collaboration avec la Direction des ressources humaines, l'expérience « mouvement de personnel », vu sa popularité, sera répétée dans l'avenir, histoire de permettre à tout le monde de découvrir le quotidien des autres.

Support au marketing et aux ventes

De façon à offrir le meilleur support possible à l'équipe du marketing et des ventes, le Service des communications a :

- Réalisé neuf dossiers de candidature pour dépôt sur le marché international.
- Produit deux bulletins d'information *Québec Centre* destinés à la clientèle, aux partenaires des milieux touristique, politique et économique, distribués à plus de 6 000 exemplaires chacun à travers le monde.
- Mis à jour le site Internet.
- Produit une nouvelle vidéo institutionnelle et modifié la vidéo promotionnelle.
- Acheté plusieurs objets promotionnels adaptés à la nouvelle signature promotionnelle.
- Obtenu la rédaction de 12 articles de fond dans des magazines spécialisés au Québec, au Canada et aux États-Unis.
- Collaboré à la réalisation de certains événements dans un but de sollicitation tels : activité avec les doyens de l'Université Laval, avec les partenaires (délégués du Québec à l'étranger) et a collaboré aux tournées d'inspection.

Relations avec les citoyens

Au cours de l'année 1998-1999, le Service des communications a plus d'une fois collaboré avec les commerçants et les citoyens du quartier Saint-Jean-Baptiste, que ce soit pour le développement de la carte touristique du faubourg ou encore la commandite de leurs événements de quartier. Depuis son arrivée, la Société tente de s'impliquer le plus possible de façon à être un atout pour le quartier.

Projet pilote

Pour la première fois depuis l'ouverture du Centre, le Service des communications a coordonné les activités de relations publiques d'un événement tenu au Centre. En effet, le *1999 Conference International Embryo Transfer Society* a profité d'une équipe de trois personnes pour réaliser ses activités de presse. Cette première expérience a permis de :

- Faire valoir le rôle de moteur économique et de vitrine des champs d'excellence que joue la Société dans la région de la capitale nationale.
- Faire valoir le rôle essentiel que peuvent jouer les ambassadeurs régionaux dans l'économie québécoise.
- Faire connaître de façon précise le type d'événements se tenant au Centre et leur importance pour la région.
- Mettre en évidence le savoir-faire de la région dans l'organisation d'événements de classe internationale.

Ayant obtenu des résultats concluants, ce service d'accompagnement sera désormais offert à l'ensemble de notre clientèle.

www.convention.qc.ca

Les nouvelles technologies de l'information et des communications prennent de plus en plus d'importance dans la société. Le milieu du tourisme d'affaires n'échappe pas à cette nouvelle tendance. Il était donc primordial, pour le Service des communications, de bonifier son offre sur Internet.

Les internautes peuvent donc apprécier les éléments suivants sur le site Internet du Centre :

- Une présentation générale du Centre des congrès de Québec (œuvres d'art, principales caractéristiques du Centre, services techniques, destination, climat, etc.).
- Une visite virtuelle grâce à la technologie Quick Time VR.
- La liste des événements.
- Les communiqués de presse.
- Les plans de salles et leur capacité.

Environ 3 000 personnes visitent le site du Centre des congrès de Québec mensuellement, soit près de 36 000 personnes annuellement dont plus de 30 % en provenance des États-Unis et du Canada.

Ces visiteurs représentant pour le Centre un potentiel plus qu'intéressant, il fallait donc être capable de communiquer avec eux. C'est pourquoi cette année nous avons facilité leur façon d'entrer en contact avec les délégués commerciaux de la Société, rendant ainsi le site davantage interactif.

De plus, l'ajout de nouveaux panoramas (Quick Time VR) permettent des visites du Centre plus complètes. En effet, il est maintenant possible de visiter les salles et les aires publiques du Centre comme si nous y étions vraiment. De nouvelles chroniques ainsi que la liste des événements pour la prochaine année y ont aussi été incorporées.

Le maintien et la mise à jour d'une telle technologie nécessitent un travail quotidien. Au cours de la prochaine année, de multiples améliorations seront encore apportées au site, de façon à demeurer à la fine pointe de la technologie et à répondre adéquatement aux demandes de plus en plus spécifiques de notre clientèle. À cette fin, le Service des communications produira un plan de développement du site Internet dès le début de l'hiver 2000.

Rôle de protection de la langue française

Le Service des communications a un rôle important à jouer au sein de l'organisation relativement à l'application de la Charte de la langue française. À cet égard, elle a participé à la rédaction de la Politique linguistique de la Société, conformément aux exigences de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Ce service, par l'intermédiaire de la mandataire et de la langagière :

- S'assure de la qualité du français dans les communications internes et externes et du respect de la réglementation dans l'affichage à l'intérieur et à l'extérieur du Centre.
- Rédige des chroniques linguistiques sur différents points complexes de la langue française dans le journal interne *La Suite*, destiné au personnel de la Société et aux sous-traitants.
- Voit à ce que les adresses saisies dans les bases de données respectent les règles d'écriture préconisées par l'Office de la langue française et la Commission de toponymie.

Soirée des employés de la Fédération des caisses populaires Desjardins

Tourné vers l'avenir

Le Service des communications, par l'élaboration d'un nouveau plan de communication pour l'année 1999-2000, contribue à la réalisation du plan d'affaires de la Société. Ce service entend bien respecter ses engagements et atteindre ses objectifs relativement à la notoriété de la Société, à la mise en valeur du savoir-faire de la région et dans son rôle de soutien aux différentes directions de la Société. Pour ce faire, diverses activités seront réalisées au cours de l'année 1999-2000, notamment :

- Une journée portes ouvertes destinée au grand public.
- Un sondage d'évaluation perceptuelle de la notoriété et de l'image de marque.
- Une tournée de presse sur le marché canadien et américain.
- La diffusion des retombées économiques de l'an 2 et de l'an 3 auprès de la presse et des partenaires régionaux.

Salon national de l'habitation de Québec

Salon national de l'habitation de Québec

Le Secrétariat de la Société et le service des affaires juridiques

C'est un double rôle que joue ce service au sein de la Société : il doit assurer le secrétariat de la Société et voir aux affaires juridiques. Le premier volet est directement relié aux activités du conseil d'administration. Relevant directement du président du conseil, ce service voit à la préparation et à la convocation des réunions du conseil d'administration et assure le suivi des décisions. De plus, il est responsable de la rédaction des procès-verbaux et de la conservation des documents de la Société.

Dans un deuxième temps, ce service assume la responsabilité des affaires juridiques et relève de la Direction générale. Il voit donc aux intérêts de la Société dans l'élaboration des contrats conclus avec ses fournisseurs et ses clients. Il assure de plus un rôle conseil auprès des directions sur les aspects juridiques de leurs relations avec les divers intervenants. Il soutient également la Direction générale sur le plan administratif, en effectuant le suivi :

- du calendrier de la Société;
- de la réglementation gouvernementale;
- des décrets;
- de toute décision gouvernementale pouvant affecter directement ou indirectement les activités de la Société.

Il est responsable de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Au jour le jour

Conseil d'administration

Le conseil d'administration, qui compte neuf membres dont huit oeuvrant bénévolement, a tenu sept réunions au cours de l'exercice 1998-1999. Au cours de l'année, deux nouveaux membres ont été nommés, soit monsieur Claude Pinault, à titre de président du conseil et directeur général de la Société, et monsieur Pierre Labrie, à titre d'administrateur.

Pour faciliter le travail des administrateurs qui ne se rencontrent que périodiquement, le *Cahier de l'administrateur* a été développé. Il contient tous les renseignements permettant à l'administrateur de bien connaître la Société notamment : sa mission, sa constitution, son statut juridique ainsi que sa situation financière. Il permet également à l'administrateur de se familiariser avec son rôle et ses obligations.

À cet égard, à la première réunion du conseil d'administration suivant l'entrée en vigueur, le 1er septembre 1998, du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, un comité *ad hoc*, composé de quatre membres du conseil d'administration, a été formé afin de doter la Société d'un code d'éthique et de déontologie. Celui-ci a été adopté le 30 octobre 1998. Il faut souligner que le personnel de la Société est également soumis à un code d'éthique qui a été intégré au *Cadre de gestion*[1] en janvier 1998.

1 Le *Cadre de gestion* est un recueil qui regroupe les politiques administratives et les règles de gestion.

Comité de vérification

Le comité de vérification formé de trois membres a vu son rôle précisé à la suite de la nomination de monsieur Claude Pinault. Il a la responsabilité d'examiner les données financières et de s'assurer de l'efficacité des systèmes de contrôle internes. Il supporte le conseil d'administration quant aux décisions à prendre concernant le budget et les états financiers. Enfin, dans un souci de transparence, le président du comité de vérification examine et approuve les comptes de frais de voyage et de représentation du président-directeur général. Le secrétariat général assure les mêmes fonctions de soutien au sein de ce comité que pour le conseil d'administration.

De plus, au cours de l'année, le Secrétariat de la Société a :

- Élaboré un contrat abrégé pour répondre aux attentes des organisateurs d'événements de courte durée. Ce contrat abrégé est de 50 % moins volumineux que le contrat régulier.

- Participé à la coordination de la réalisation du *Plan d'affaires 1999-2004*.

- Fait les démarches nécessaires pour que la Société adhère à la licence de reproduction conclue entre le gouvernement du Québec et la Société québécoise de gestion collective de droits de reproduction, dans le respect de la *Loi sur le droit d'auteur*.

- Modifié la version anglaise de la marque officielle de la Société auprès de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada. La dénomination *Québec Convention Center* est devenue *Québec City Convention Centre*.

- Procédé à l'analyse juridique de différents dossiers.

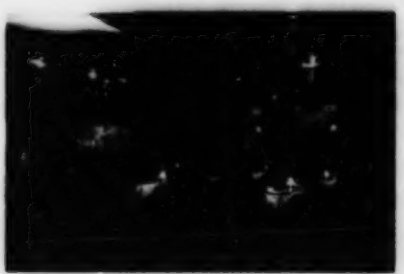
Tourné vers l'avenir

Au cours de la prochaine année, les défis seront nombreux pour ce service. Il devra, entre autres :

- Réaliser un contrat de location sous forme de bon de commande pour les événements qui s'intègrent dans un événement d'envergure. L'objectif étant d'accélérer et de faciliter ce genre d'entente avec les clients.

- Mettre au point, avec la Direction des ressources financières et matérielles, un tableau regroupant tous les contrats conclus avec les fournisseurs de la Société afin de connaître rapidement tous les paramètres communs et spécifiques des multiples ententes contractuelles impliquant la Société. L'objectif étant de faire un suivi rigoureux de ceux-ci.

- Réaliser un répertoire faisant la revue des lois, règlements et directives auxquels la Société est soumise, afin de s'assurer rapidement des dispositions applicables pour tous les domaines dans lesquels la Société exerce ses activités.



Pfizer

La Direction de l'administration

Jusqu'à l'été 1998, la Direction de l'administration regroupait la gestion des ressources humaines, informatiques, matérielles et financières. Avec l'arrivée du nouveau président-directeur général, les mandats de la Direction ont été revus et la décision de la scinder en deux est donc devenue incontournable par suite des éléments suivants :

- La priorité et l'importance qu'accorde la Société au volet ressources humaines.
- La nécessité de se doter d'outils de gestion appropriés, notamment en matière de tableau de bord (indicateurs de performance).
- Le besoin de raffiner toutes les politiques et procédures en matière de gestion de ressources matérielles et financières.
- L'importance stratégique pour la Société d'être dotée d'un système informatique efficace et efficient.
- La contribution fondamentale du personnel dans la réalisation de la stratégie maîtresse de différenciation basée sur l'expérience client totalement satisfaisante.

La Direction des ressources financières et matérielles et la Direction des ressources humaines et informatiques ont ainsi vu le jour.

La Direction des ressources humaines et informatiques

Relevant directement de la Direction générale, la Direction des ressources humaines et informatiques a pour mandat de fournir aux autorités de la Société, à ses gestionnaires et à son personnel, le conseil et le support requis en vue d'une utilisation rationnelle et optimale des ressources humaines et informatiques. Pour s'acquitter adéquatement de son mandat, la Direction des ressources humaines et informatiques élabore, met en œuvre et assure le suivi des politiques, programmes et procédures dans les domaines suivants :

- Embauche, formation et développement du personnel.
- Évaluation du rendement du personnel et des équipements informatiques.
- Gestion de la convention collective du personnel syndiqué et des conditions de travail du personnel non syndiqué.
- Administration de la paie et des avantages sociaux.
- Gestion de la santé et sécurité du travail.
- Développement des systèmes de gestion de l'information.

Au jour le jour

Ressources humaines

Les relations de travail à la Société continuent d'être harmonieuses. Les deux séances du comité sur l'organisation du travail ont permis de solutionner à la source les problèmes latents ou encore ont été l'occasion d'améliorer nos façons de faire par des suggestions judicieuses de la part du personnel.

Fait intéressant à noter, au cours des deux dernières années, le taux d'absentéisme du personnel de la Société a toujours été en deçà de 1 %, ce qui démontre clairement son engagement quant à l'atteinte des objectifs de la Société.

Les conditions de travail du personnel non syndiqué ont été revues afin de les adapter aux conditions de travail du personnel syndiqué et de tenir compte des responsabilités confiées au personnel d'encadrement.

La Société a aujourd'hui atteint une vitesse de croisière qui lui permet d'accueillir quelques stagiaires et étudiants chaque année, leur permettant de vivre intensément le quotidien d'une entreprise touristique d'envergure.

L'année 1998-1999 a été marquée par une légère hausse des effectifs, ceux-ci passant de 61 à 65, soit une progression de 6,6 %. Ces ressources ont été affectées principalement aux services à la clientèle et aux ventes. Cette augmentation est attribuable dans une large mesure à l'augmentation du nombre d'événements accueillis au Centre; on se rappellera que le nombre d'événements a augmenté de 44 % par rapport à l'année précédente.

La Société a toujours cru au développement constant de ses ressources humaines. C'est pourquoi, seulement au cours de la dernière année, elle a permis au personnel de bonifier ses connaissances en participant à des formations en informatique, en anglais langue seconde, en tourisme, en sécurité incendie, en services à la clientèle et en système spécialisé de pointe. Un total de 133 cours de perfectionnement ou de nouvelles formations ont été donnés au personnel.

Ressources informatiques

En matière d'informatique, le passage à l'an 2000 a nécessité une revue en profondeur des systèmes. Bien que le volet bureautique profite d'équipements récents, certaines corrections ont dû être apportées, particulièrement aux logiciels d'application. Les systèmes informatiques liés à l'immeuble ont aussi fait l'objet d'importantes investigations et ont nécessité des adaptations dans quelques cas. Au moment d'écrire ces lignes, la Société est en mesure de se déclarer conforme pour l'an 2000 et a entrepris de rédiger son plan de contingence, c'est-à-dire comment elle pourrait faire face à un imprévu malgré toutes les précautions prises jusqu'à maintenant.

Le renouvellement du parc informatique se poursuit et devrait assurer un remplacement des équipements tous les six ans.

La Direction a aussi complété le diagnostic relié à la base de données existante. L'année 1999-2000 imposera l'implantation d'un système de gestion de base de données plus performant et permettant de nouvelles fonctionnalités particulièrement nécessaires aux opérations du Centre et aux outils de gestion que nécessite, entre autres, le plan d'affaires fortement axé sur les résultats et le croisement de données.

Un comité d'usagers des systèmes informatiques a aussi été mis en place. Ce comité s'avère une façon efficace de solutionner les problèmes qui se présentent puisque chaque direction y est représentée. Ce comité continuera de jouer un rôle majeur au cours des prochains mois puisqu'il prendra une place prépondérante dans le développement ou l'acquisition d'un nouveau logiciel d'opération.

La Direction a aussi confié à une firme externe le mandat d'analyser la sécurité de ses systèmes informatiques actuels. Certaines recommandations ont déjà été mises de l'avant alors que d'autres se réaliseront au cours du prochain exercice.

La Direction a aussi contribué à l'apport de nouvelles sources de revenus en partageant son expertise avec les clientèles externes du Centre en fournissant des liens Internet et d'autres services de nature technique.

Tournée vers l'avenir

La mise en application du *Plan d'affaires 1999-2004* de la Société amènera la Direction des ressources humaines et informatiques à réaliser divers travaux au cours de la prochaine année dont :

- Un sondage de satisfaction auprès du personnel.
- Un programme de jumelage avec d'autres centres de congrès.
- Un programme de reconnaissance des années de service.
- Un programme de formation spécifique du personnel des sous-traitants.
- L'implantation d'un nouveau système de gestion de base de données.
- Un plan triennal de développement technologique.
- Les modalités d'implantation d'un programme d'aide aux employés.
- Un plan triennal de formation du personnel.

Salon national de l'habitation de Québec

Salon international du livre de Québec

La Direction des ressources financières et matérielles

Le mandat principal de la Direction des ressources financières et matérielles est d'assurer une saine gestion desdites ressources. Elle voit donc, d'une part, à la reddition de comptes permettant l'évaluation de la performance financière de la Société et, d'autre part, au respect des règles d'attribution des contrats de la Société de manière à maximiser le rendement en matière de qualité, prix et service, et, d'assurer l'équité, l'impartialité et la transparence du processus.

Au jour le jour

L'année 1998-1999 a été marquée par quelques mouvements de personnel. Cette transition a dû s'exercer sans interférer avec la réorganisation administrative récemment mise en place et le service à la clientèle tant interne qu'externe.

À cet effet, beaucoup d'efforts ont été consacrés pour la consolidation des acquis en matière de régie interne. Le dernier rapport de vérification particulière sur l'administration et le fonctionnement de la Société, déposé en mai 1998 par le Vérificateur général du Québec, de même que le précédent, ont été scrutés à la loupe et commentés par la Société de manière à ce que tout soit mis en œuvre pour corriger et prévenir les manquements d'ordre administratif et développer les outils principaux de gestion nécessaires à une meilleure planification stratégique.

Le *Cadre de gestion*[1] mis en place en 1997-1998, qui se veut un outil de travail dynamique qui évolue dans le temps et qui permet de s'assurer d'une grande rigueur, qualité indispensable à la performance et à la crédibilité de la Société, a été entièrement revu pour maintenir un haut niveau d'efficacité et d'efficience et un équilibre constant entre les exigences qui découlent des lois et des règlements en vigueur et celles de notre clientèle. Les procédures plus opérationnelles déjà en place ont été regroupées avec celles nouvellement en vigueur dans le *Cahier des procédures*. Pour n'en citer qu'une, la procédure sur la gestion des documents semi-actifs a vu le jour. Elle s'accompagne d'un plan de classification et d'un calendrier de conservation, lequel a reçu, à la suite de son dépôt en juillet 1998, l'approbation officielle des Archives Nationales en avril dernier.

L'accroissement des affaires (augmentation du nombre d'événements) ayant un impact direct sur le volume des transactions tant sur le plan des achats que des ventes, l'équipe en place doit sans cesse revoir les processus pour réduire le temps de traitement des dossiers, voire réduire le nombre de dossiers à traiter, et ce, particulièrement en matière d'approvisionnement. Malgré ces efforts, le nombre de fournisseurs actifs est passé d'un peu plus de 300, en 1997-1998, à un peu plus de 400 en 1998-1999, soit une hausse de 33 %. Au cours de l'année, sept dossiers ont fait l'objet d'appels d'offres public. Des documents types ont d'ailleurs été rédigés pour faciliter leur préparation.

En matière de résultats financiers concrets et outre ceux présentés aux états financiers vérifiés, il est important de souligner que l'utilisation de l'excédent cumulatif est en bonne partie planifiée sur deux exercices financiers par la réalisation d'une partie du plan d'immobilisations quinquennal et de la campagne de promotion spéciale.

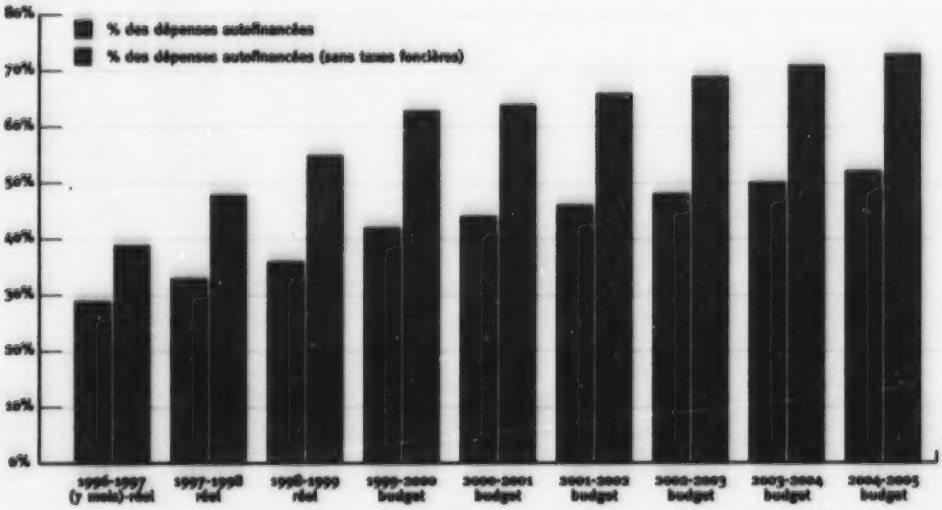
Des actions planifiées en 1999-2000, certaines ont déjà vu le jour. La Société ayant complété en 1998-1999 la réalisation de l'aménagement et de l'équipement du Centre des congrès de Québec, elle doit maintenant planifier le maintien de ses actifs. C'est dans cette optique que le plan d'immobilisations quinquennal a

1 Le *Cadre de gestion* est un recueil qui regroupe les politiques administratives et les règles de gestion.

été préparé. En parallèle, les prévisions budgétaires de la Société pour les cinq prochaines années ont été revues et permettent d'anticiper une diminution de sa dépendance financière et donc une réduction de la subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec (sans tenir compte du service de la dette), comme le démontre le tableau suivant :

Tournée vers l'avenir

D'autres actions telles que la concrétisation des indicateurs de performance sous la forme d'un tableau de bord organisationnel et le raffinement du prix de revient des événements, sont au nombre des défis à relever au cours de la prochaine année. De même, le suivi de l'implantation du nouveau logiciel de Gestion intégrée des ressources (GIRES), mis de l'avant par le gouvernement du Québec, sera une priorité puisque la Direction devra se doter en 2000-2001 d'un nouveau logiciel financier plus performant.



Pourcentage de dépenses autofinancées (réel ou projeté)

À l'Assemblée nationale

Rapport de la Direction

Les états financiers de la Société du Centre des congrès de Québec ont été dressés par la Direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix des conventions comptables appropriées énoncées à la note 2 des états financiers. Les autres renseignements financiers contenus dans le rapport annuel d'activités concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Société du Centre des congrès de Québec reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration doit surveiller la façon dont la Direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il a approuvé les états financiers.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Société du Centre des congrès de Québec, conformément aux normes de vérification généralement reconnues, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion.

Julie Bouchard
Directrice des ressources financières et matérielles

Claude Pinault
Président-directeur général

Québec, le 8 juin 1999

À l'Assemblée nationale

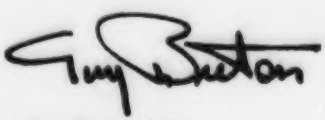
Rapport du vérificateur

J'ai vérifié le bilan de la Société du Centre des congrès de Québec au 31 mars 1999 ainsi que l'état des revenus et des dépenses et de l'excédent et l'état de l'évolution de la situation financière de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la Direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 1999, ainsi que les résultats de son exploitation et de l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception du changement apporté à la comptabilisation de l'amortissement des immobilisations et expliqué à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Guy Breton, FCA

Québec, le 8 juin 1999

Revenus et dépenses et excédent

de l'exercice terminé le 31 mars 1999

	1999 $	1998 $
REVENUS		
Location d'espaces - événements	1 444 466	1 361 500
Redevances (note 4)	817 678	669 765
Services auxiliaires (note 5)	1 181 295	1 330 836
Autres revenus	165 225	135 296
	3 608 664	**3 497 397**
DÉPENSES		
Frais d'événements (note 6)	801 340	974 478
Frais d'opération et d'administration (note 7)	6 006 004	6 439 975
Taxes	3 572 343	3 348 890
Frais financiers - net (note 8)	4 084 434	4 106 631
	14 464 121	**14 869 974**
EXCÉDENT DES DÉPENSES SUR LES REVENUS AVANT SUBVENTION DE FONCTIONNEMENT ET AUTRES ÉLÉMENTS :	**10 855 457**	**11 372 577**
Subvention de fonctionnement du gouvernement du Québec (note 9)	10 869 512	12 507 317
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES AVANT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :	**14 055**	**1 134 740**
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations (note 9)	3 572 300	3 498 560
(Perte) gain sur la cession d'immobilisations	(5 820)	980
Amortissement des immobilisations	(4 450 358)	(4 321 727)
Amortissement des apports reportés (note 11)	886 448	823 166
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	**16 625**	**1 135 719**
EXCÉDENT DU DÉBUT	**1 892 569**	**756 850**
EXCÉDENT À LA FIN		

Bilan

au 31 mars 1999

	1999 $	1998 $
Actif		
À court terme		
Encaisse	514 364	1 061 681
Dépôts à terme à des taux de 5,10 % et 5,45 %	3 900 000	3 500 000
Débiteurs et intérêts courus	639 264	411 313
Subvention recouvrable du gouvernement du Québec (note 9)	2 990 096	3 840 909
Frais payés d'avance	924 208	892 696
	8 967 932	9 706 599
Immobilisations (note 10)	103 030 475	106 938 425
Frais reportés, au coût amorti	783 634	1 023 993
Passif		
À court terme		
Créditeurs et frais courus	3 100 531	3 156 232
Dépôts de clients	793 410	670 781
Versements sur la dette à long terme (note 12)	4 805 621	4 688 474
	8 699 562	8 515 487
Apports reportés (note 11)	28 711 768	29 236 441
Dette à long terme (note 12)	71 929 267	76 492 270
	109 340 597	114 244 198
Avoir de la société		
Surplus d'apport	1 532 250	1 532 250
Excédent	1 909 194	1 892 569
	3 441 444	3 424 819

Pour le conseil d'administration

Claude Pinault, administrateur

Bruno Roussin, administrateur

Évolution de la situation financière

de l'exercice terminé le 31 mars 1999

	1999 $	1998 $
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des revenus sur les dépenses	16 625	1 135 719
Éléments sans incidence sur les liquidités :		
Perte (gain) sur la cession d'immobilisations	5 820	(980)
Amortissement des frais reportés	259 709	255 839
Amortissement des immobilisations	4 450 358	4 321 727
Amortissement des apports reportés	(886 448)	(823 166)
	3 846 064	4 889 139
Variation des éléments d'actif et de passif liés à l'exploitation	658 278	384 665
Provenance des liquidités	4 504 342	5 273 804
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Apports reportés	361 775	156 117
Dette à long terme	4 300 000	3 857 382
Remboursement de la dette à long terme	(8 745 856)	(2 806 209)
Frais reportés	(19 350)	—
(Utilisation) provenance des liquidités	(4 103 431)	1 207 290
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations	(550 797)	(3 920 642)
Produit de la cession d'immobilisations	2 569	980
Utilisation des liquidités	(548 228)	(3 919 662)
(DIMINUTION) AUGMENTATION DES LIQUIDITÉS	(147 317)	2 561 432
LIQUIDITÉS AU DÉBUT	4 561 681	2 000 249
LIQUIDITÉS À LA FIN	[redacted]	
SITUATION DES LIQUIDITÉS		
Encaisse	514 364	1 061 681
Dépôts à terme	3 900 000	3 500 000
	[redacted]	

Notes complémentaires

31 mars 1999

1. Constitution et objets

La Société du Centre des congrès de Québec, personne morale au sens du Code civil, a été instituée le 1er juillet 1993 par une loi spéciale (L.R.Q. S-14.001). Elle a pour objets :

- d'administrer et d'exploiter le Centre des congrès de Québec;
- d'élaborer des projets de développement ou d'exploitation du Centre des congrès;
- d'exercer des commerces et autres activités de nature à contribuer au développement du Centre des congrès et d'en assurer l'exploitation, la promotion et l'administration.

2. Conventions comptables

Les états financiers de la Société ont été préparés par la Direction, selon les principes comptables généralement reconnus. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Subvention recouvrable du gouvernement du Québec

La subvention recouvrable du gouvernement du Québec correspond à l'écart entre, d'une part, la somme des dépenses d'intérêt encourues sur des emprunts du Fonds de financement afférents aux acquisitions d'immobilisations et de l'amortissement cumulé sur la partie de ces immobilisations financées par ces emprunts (net de l'amortissement cumulé des apports reportés) et, d'autre part, les subventions du gouvernement du Québec reçues pour permettre les versements sur ces emprunts.

Immobilisations

Le terrain et la bâtisse, acquis pour une valeur symbolique de 1 $, ont été comptabilisés à la valeur de l'évaluation municipale à la date d'acquisition. Les immobilisations transférées à titre gratuit par le gouvernement du Québec sont comptabilisées à la valeur attribuée par la Société. Les autres immobilisations sont comptabilisées au coût.

Les immobilisations sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux annuels suivants :

	Taux
Bâtisses	2,5 %
Aménagements	10 %
Centre administratif :	
Mobilier	20 %
Équipement de bureau	20 %
Équipement informatique	33⅓ %
Centre des congrès :	
Mobilier	20 %
Équipement	10 % et 33⅓ %
Accessoires	20 %

Frais reportés

Les frais reportés comprennent les frais d'émission et de gestion des emprunts du Fonds de financement du gouvernement du Québec.

L'amortissement de ces frais, calculé selon la méthode linéaire sur la durée de l'emprunt, est regroupé avec les frais financiers.

Subvention du gouvernement du Québec

La Société comptabilise la subvention du gouvernement du Québec selon la répartition suivante :

- **Subvention de fonctionnement**

  Contribution pour les intérêts sur la dette à long terme relative au financement d'immobilisations amortissables.

  Contribution aux autres dépenses de l'exercice.

- **Subvention relative aux immobilisations**

  Contribution pour le remboursement de la dette à long terme relative au financement d'immobilisations amortissables.

- **Apports reportés**

  Contribution aux acquisitions d'immobilisations amortissables.

Apports reportés

Les apports reçus relativement aux acquisitions d'immobilisations amortissables et ceux reçus sous forme d'immobilisations amortissables sont reportés et virés aux revenus selon la même méthode et les mêmes taux que ceux utilisés pour l'amortissement des immobilisations auxquelles ils réfèrent.

3. Modification de conventions comptables

À compter du présent exercice, la Société amortit les immobilisations suivantes selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux annuels suivants :

	1999		1998	
	Méthodes	**Taux**	**Méthodes**	**Taux**
Centre administratif :				
Mobilier	Linéaire	20 %	Dégressif	20 %
Équipement de bureau	Linéaire	20 %	Dégressif	30 %
Équipement informatique	Linéaire	33 1/3 %	Dégressif	30 %
Centre des congrès :				
Mobilier	Linéaire	20 %	Linéaire	25 %
Équipement	Linéaire	10 et 33 1/3 %	Linéaire	20 %
Accessoires	Linéaire	20 %	Linéaire	33 1/3 %

Cette modification appliquée de façon prospective a pour effet de modifier les postes suivants des états financiers du présent exercice :

	1999 $
Bilan	
Subvention recouvrable du gouvernement du Québec	(174 989)
Immobilisations	142 524
Apports reportés	(32 465)
Revenus et dépenses et excédent	
Subvention du gouvernement du Québec relative aux immobilisations	(174 989)
Amortissement des immobilisations	(142 524)
Amortissement des apports reportés	32 465

Notes complémentaires (suite)

31 mars 1999

	1999 $	1998 $
4. Redevances		
Services alimentaires	567 049	512 521
Services audiovisuels	240 999	145 415
Autres	9 630	11 829
5. Services auxiliaires		
Manutention, expédition et accrochage	146 421	102 456
Électricité, plomberie et autre personnel technique	331 555	275 607
Entretien ménager	28 959	16 302
Aménagement et ameublement	351 861	247 498
Audiovisuel	22 460	24 523
Télécommunications	166 254	134 790
Accueil, billetterie, vestiaire	85 241	478 814
Sécurité	24 046	26 872
Autres	24 498	23 974
6. Frais d'événements		
Manutention, expédition et accrochage	133 173	118 161
Électricité, plomberie et autre personnel technique	89 643	92 330
Entretien ménager	87 728	91 726
Aménagement et ameublement	276 503	281 434
Audiovisuel, sonorisation et éclairage	5 526	3 003
Télécommunications	27 424	29 318
Accueil, billetterie, vestiaire	125 395	187 136
Sécurité	35 466	150 827
Autres	20 482	20 543

Notes complémentaires (suite)

31 mars 1999

	1999 $	1998 $
7. Frais d'opération et d'administration		
Traitements et avantages sociaux	2 919 712	2 943 661
Assurances et permis	55 194	54 962
Énergie et chauffage	729 113	685 795
Gardiennage	337 791	355 937
Service d'entretien ménager	130 421	120 871
Service d'entretien spécialisé	565 589	557 607
Entretien et réparations	565 153	712 779
Publicité et promotion	346 971	340 561
Services professionnels et administratifs	58 927	330 598
Frais de déplacement et dépenses de fonction	99 557	106 326
Télécommunications	87 131	79 326
Papeterie, impression et fournitures de bureau	66 521	92 281
Formation professionnelle	46 579	45 589
Créances irrécouvrables	(2 655)	13 682
	[illegible]	[illegible]
8. Frais financiers - net		
Intérêts sur la dette à long terme	4 346 887	4 198 403
Autres intérêts et frais bancaires	38 345	87 551
	4 385 232	4 285 954
Intérêts sur les soldes bancaires et les dépôts à terme	300 798	179 323
	[illegible]	[illegible]

Notes complémentaires (suite)

31 mars 1999

9. Subvention du gouvernement du Québec

	1999 $	1998 $
Subvention de fonctionnement :		
Subvention reçue pour l'exercice	15 654 400	16 154 400
Apports reportés :		
Contribution aux acquisitions d'immobilisations amortissables	(361 775)	(156 117)
Encaissement - Subvention relative au service de la dette*	(8 770 000)	(7 768 880)
	6 522 625	8 229 403
Contribution pour les intérêts sur la dette à long terme relative au financement d'immobilisations amortissables*	4 346 887	4 277 914
	10 869 512	12 507 317
Subvention relative aux immobilisations :		
Contribution pour le remboursement de la dette à long terme équivalant à l'amortissement des immobilisations (net de l'amortissement des apports reportés)*	3 572 300	3 498 560

** La subvention recouvrable du gouvernement du Québec au 31 mars 1999 est de 2 990 096 $ (31 mars 1998 : 3 840 909 $).*

10. Immobilisations

	Coût $	Amortissement cumulé 1999 $	Net 1999 $	Net 1998 $
Terrains	5 618 150	—	5 618 150	5 618 150
Bâtisses	96 554 686	6 645 243	89 909 443	92 323 311
Aménagements	3 761 838	550 026	3 211 812	3 168 863
Centre administratif :				
Mobilier	41 437	39 148	2 289	3 798
Équipement de bureau	33 709	26 710	6 999	11 558
Équipement informatique	193 863	148 565	45 298	95 008
Centre des congrès :				
Mobilier	1 437 758	782 966	654 792	942 361
Équipement	6 399 951	3 001 928	3 398 023	4 509 243
Accessoires	501 205	317 536	183 669	266 133

Le coût et l'amortissement cumulé des immobilisations au 31 mars 1998 s'établissent à 114 019 929 $ et 7 081 504 $ respectivement.

Notes complémentaires (suite)

31 mars 1999

	1999 $	1998 $
11. APPORTS REPORTÉS		
Apport du gouvernement du Québec reporté :		
Solde au début	423 772	335 222
Contribution aux acquisitions d'immobilisations	361 775	156 117
	785 547	491 339
Moins :		
Virement aux revenus d'un montant équivalant à l'amortissement des immobilisations s'y rapportant*	122 459	67 567
Virement aux revenus d'un montant équivalant au coût non amorti des immobilisations cédées*	8 390	—
	654 698	423 772
Apport de la ville de Québec reporté :		
Solde au début	2 881 419	2 962 018
Moins :		
Virement aux revenus d'un montant équivalant à l'amortissement de la bâtisse*	80 599	80 599
	2 800 820	2 881 419
Apport du gouvernement du Canada reporté :		
Solde au début	25 931 250	26 606 250
Moins :		
Virement aux revenus d'un montant équivalant à l'amortissement de la bâtisse*	675 000	675 000
	25 256 250	25 931 250

** L'amortissement des apports reportés de l'exercice totalise 886 448 $ (1998 : 823 166 $).*

31 mars 1999

	1999 $	1998 $
12. Dette à long terme		
Billets à payer		
Fonds de financement du gouvernement du Québec, 5,25 % l'an (taux effectif de 5,676 %), remboursable par versements semestriels de 2 835 190 $, échéant le 1er avril 2002*	64 396 631	66 599 091
Fonds de financement du gouvernement du Québec, taux des acceptations bancaires à 3 mois majoré de 0,233 %, remboursable par versements semestriels, échéant le 5 août 2002*	3 032 657	3 192 271
Fonds de financement du gouvernement du Québec, taux des acceptations bancaires à 3 mois majoré de 0,233 %, remboursable par versements semestriels, échéant le 5 août 2002*	5 865 600	7 332 000
Fonds de financement du gouvernement du Québec, 5,57 % l'an (taux effectif de 5,802 %), remboursable par versements annuels de 860 000 $, échéant le 5 août 2002*	3 440 000	—
Autre dette**	—	4 057 382
	76 734 888	81 180 744
Versements échéant en deça d'un an	4 805 621	4 688 474

Le montant des versements en capital à effectuer au cours des quatre prochains exercices sur la dette à long terme se détaillent comme suit :

2000	4 805 621
2001	4 928 999
2002	5 058 939
2003	61 941 329

* *Le gouvernement du Québec s'est engagé à verser à la Société les sommes nécessaires pour qu'elle soit en mesure de respecter ses obligations sur ces emprunts du Fonds de financement servant à financer les acquisitions d'immobilisations, après s'être assuré que la Société n'est pas en mesure de le faire.*

** *Cette dette temporaire, envers le Fonds de financement du gouvernement du Québec, se rapporte aux équipements et aménagements du Centre des congrès et a été refinancée le 29 mai 1998 sur cinq ans, en plus de certaines acquisitions effectuées au cours de l'exercice terminé le 31 mars 1999, pour un montant de 4 300 000 $.*

Notes complémentaires (suite)

31 mars 1999

13. Surplus d'apport

Il représente la cession par la Ville de Québec le 1er janvier 1994 d'un terrain pour une valeur symbolique de 1 $ comptabilisé à la valeur de l'évaluation municipale à cette date.

14. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, la Société est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

15. Régime de retraite

Les membres du personnel de la Société participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP). Ce régime est à prestations déterminées et comporte des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 111 870 $ (1998 : 105 143 $). Les obligations de la Société envers ce régime gouvernemental se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

16. Incertitude découlant du problème du passage à l'an 2000

Les systèmes informatiques sensibles aux dates peuvent entraîner des erreurs lorsque des informations faisant intervenir des dates de l'an 2000 sont traitées. En outre, des problèmes semblables peuvent se manifester dans des systèmes qui utilisent certaines dates de l'année 1999 pour représenter autre chose qu'une date. Les répercussions du problème du passage à l'an 2000 pourront se faire sentir le 1er janvier de l'an 2000, ou encore avant ou après cette date, et, si l'on n'y remédie pas, les conséquences sur l'exploitation et l'information financière peuvent aller d'erreurs mineures à une défaillance importante des systèmes qui pourrait nuire à la capacité de la Société d'exercer normalement ses activités.

La Société a mis en place un plan de correction pour remédier à cette incertitude. On ne peut être certain que tous les aspects du problème du passage à l'an 2000 qui ont une incidence sur la Société, y compris ceux qui ont trait aux efforts déployés par les clients, les fournisseurs ou d'autres tiers, seront entièrement résolus.

17. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 1998 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation de 1999.